



TESIS UANCV



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

UNIVERSIDAD ANDINA

"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y

MARKETING



TESIS

**ESTRÉS LABORAL EN EL RENDIMIENTO DE LOS
TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA CREDICOOP AREQUIPA
EN LAS AGENCIAS DE LA CIUDAD DE JULIACA, EN EL AÑO 2017**

PRESENTADA POR:

Bach. APAZA APAZA, KELLY

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**

JULIACA - PERÚ

2017



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

TESIS

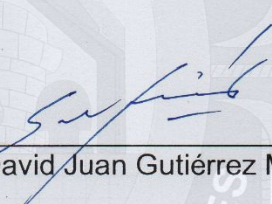
ESTRÉS LABORAL EN EL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES
DE LA COOPERATIVA CREDICOOP AREQUIPA EN LAS AGENCIAS
DE LA CIUDAD DE JULIACA, EN EL AÑO 2017

PRESENTADA POR:
Bach. KELLY APAZA APAZA

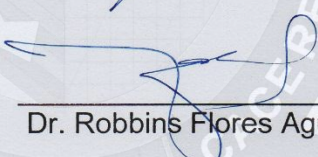
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

APROBADA POR LOS JURADOS:

PRESIDENTE


Dr. David Juan Gutiérrez Mayta

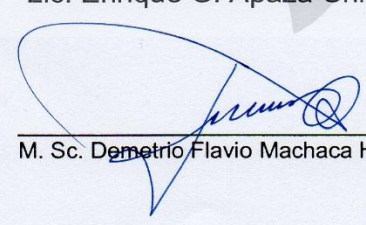
PRIMER MIEMBRO


Dr. Robbins Flores Aguilar

SEGUNDO MIEMBRO


Lic. Enrique G. Apaza Chirinos

ASESOR DE TESIS


M. Sc. Demetrio Flavio Machaca Huancollo



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN N° 1049-2017-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 26 de diciembre del 2017

Vistos: El Expediente N° 21607 de Título Profesional por la modalidad de Sustentación de Tesis y el Dictamen de Aprobación, emitido por el Jurado Evaluador del trabajo de investigación intitulado: **ESTRÉS LABORAL EN EL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA CREDICOOP AREQUIPA EN LAS AGENCIAS DE LA CIUDAD DE JULIACA, EN EL AÑO 2017**, presentado por el(la) Bachiller: **APAZA APAZA, KELLY**.

Que es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220, al Estatuto Universitario y al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias Administrativas, para la fijación de fecha y hora para la sustentación de tesis.

En uso de las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y, estando al informe de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.

SE RESUELVE:

PRIMERO.- Ratificar a los jurados para la Sustentación de Tesis para optar el Título Profesional de: **Licenciada en Administración y Marketing**, del(la) bachiller: **APAZA APAZA, KELLY**; habiéndose designado por sorteo a los siguientes docentes:

- * **PRESIDENTE** : **Dr. DAVID JUAN GUTIÉRREZ MAYTA**
- * **1er. MIEMBRO** : **Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR**
- * **2do. MIEMBRO** : **Lic. ENRIQUE G. APAZA CHIRINOS**
- * **ASESOR DE TESIS** : **M.Sc. DEMETRIO FLAVIO MACHACA HUANCOLLO**

SEGUNDO.- Fijar fecha de la Sustentación de Tesis para el día **jueves 28 de diciembre del 2017**, a horas **03:00 p.m.** en el **Salón de Grados y Títulos** de la Facultad de Ciencias Administrativas (Aula 306) de la ciudad Universitaria - Juliaca.

TERCERO.- Realizado la Sustentación, el Jurado levantará el Acta en el libro respectivo, donde indicará el resultado obtenido por el Bachiller sustentante.

La Dirección de la Escuela Profesional de Administración y Marketing, la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y el jurado, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.

DISTRIBUCIÓN:

- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCA 2017(1)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Dr. Leopoldo W. Condori Cart
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación le dedico a Dios y a mis padres quienes siempre han estado conmigo, que me han dado fuerzas para continuar a pesar de los obstáculos y dificultades.



AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez por los años de estudio, a la Facultad de Ciencias Administrativas y a la Escuela Profesional de Administración y Marketing por haberme formado profesionalmente, en especial a cada uno de los docentes que contribuyeron aportando con un granito de arena en mi formación, así también a mi asesor M. Sc. Demetrio Machaca Huancollo, de igual manera al Ing. Daniel Quispe Mamani por su ayuda y consejo en las estadísticas, quienes me apoyaron en la culminación del presente trabajo de investigación.

Al personal que labora en la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca, por brindarme la información, el tiempo y la atención requerida para cumplir con los objetivos de esta investigación, en especial a todos los analistas y asesores de créditos.

Agradezco reiteradamente a mis padres, Willy, Soria y mi hermano Clever por ser los pilares importantes en mi vida.



ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	xv
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	17
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	17
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	18
1.2.1 PROBLEMA GENERAL.....	18
1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	18
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	20
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	22
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
2.2 BASES TEÓRICAS.....	24
2.2.1 EL ESTRÉS.....	24
2.2.2 ESTRÉS LABORAL.....	24
2.2.3 FASES DEL ESTRÉS LABORAL.....	25
2.2.4 TIPOS DE ESTRÉS.....	25



2.3 MARCO CONCEPTUAL	33
2.3.1 Administración de Talento humanos	33
2.3.2 Cambios de actitudes	34
2.3.3 Capacitación	34
2.3.4 Clima organizacional	34
2.3.5 Competencias laborales	34
2.3.6 Compromiso organizacional	35
2.3.7 Comunicación	35
2.3.8 Cultura organizacional	35
2.3.9 Eficacia	35
2.3.10 Eficiencia	35
2.3.11 Estrategia	36
2.3.12 Liderazgo	36
2.3.13 Motivación	36
2.3.14 Productividad	36
2.3.15 Tecnología	36
2.3.16 Trabajo en equipo	37
2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES	37
2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL	37
2.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICO	37
2.5 VARIABLES DE ESTUDIO	38
2.5.1 VARIABLES DE ESTUDIO	38
2.5.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	39
CAPÍTULO III: PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN	41
3.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	41
3.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN	41
3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN	41
3.4 MÉTODO O MÉTODOS APLICADOS A LA INVESTIGACIÓN	42
3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA	42
3.5.1 POBLACIÓN	42
3.6 PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS	43
3.7 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	43



CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	43
4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	45
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS	55
4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	76
CONCLUSIONES.....	80
RECOMENDACIONES	83
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	84
ANEXOS.....	88





ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: <i>Distribución de niveles del estrés laboral de los trabajadores de la cooperativa CREDICOOP Arequipa de las agencias de Juliaca</i>	46
Figura 2: <i>distribución de los niveles del rendimiento laboral de los trabajadores de la cooperativa CREDICOOP Arequipa en las Agencias de Juliaca</i>	47
Figura 3: <i>Distribución de los niveles de sobrecarga laboral de los trabajadores de la cooperativa CREDICOOP Arequipa de las agencias de Juliaca</i>	48
Figura 4: <i>Distribución de los niveles de exigencia laboral de los trabajadores de la cooperativa CREDICOOP Arequipa de las agencias de Juliaca según niveles de exigencia laboral</i>	49
Figura 5. <i>Distribución de los niveles de responsabilidad de los trabajadores de la cooperativa CREDICOOP Arequipa de las agencias de Juliaca</i>	50
Figura 6: <i>Distribución de los niveles de condiciones de trabajo de trabajadores de la cooperativa CREDICOOP Arequipa de las agencias de Juliaca</i>	51
Figura 7: <i>Distribución de los niveles del clima laboral de los trabajadores de la cooperativa CREDICOOP Arequipa de las agencias de Juliaca</i>	52



Figura 8. Distribución de los niveles de la dimensión Competencia laboral de los

trabajadores de la cooperativa CREDICOOP Arequipa de las agencias de

Juliaca.....53

Figura 9: Distribución de los niveles de la dimensión motivación laboral de los trabajadores de la cooperativa CREDICOOP Arequipa de las agencias de

Juliaca.54

Figura 10: Gráfica de dispersión de Rendimiento laboral vs Estrés laboral.....58

Figura 11: Gráfica de dispersión de Rendimiento laboral vs. Sobrecarga laboral.....61

Figura 12: Gráfica de dispersión de Rendimiento laboral vs. Exigencia laboral.....65

Figura 13: Gráfica de dispersión de Rendimiento laboral vs. Responsabilidad.....68

Figura 14: Gráfica de dispersión de Rendimiento laboral vs. Condiciones de trabajo.....72

Figura 15: Gráfica de dispersión de Rendimiento laboral vs. Clima laboral.....75



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Cuadro de operacionalización de variables	39
Tabla 2: Agencias de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en la ciudad de Juliaca	42
Tabla 3: Distribución de frecuencias para los trabajadores de la cooperativa CREDICOOP Arequipa de las agencias de Juliaca según niveles de estrés laboral	45
Tabla 4: Distribución de frecuencias para los trabajadores de la cooperativa CREDICOOP Arequipa de las agencias de Juliaca según niveles de rendimiento laboral	46
Tabla 5: Distribución de frecuencias de la dimensión sobrecarga laboral de los trabajadores de la cooperativa CREDICOOP Arequipa de las agencias de Juliaca	47
Tabla 6: Distribución de frecuencias de la dimensión de exigencia laboral de los trabajadores de la cooperativa CREDICOOP Arequipa de las agencias de Juliaca	48
Tabla 7: Distribución de frecuencias de la dimensión de nivel de responsabilidad de los trabajadores de la cooperativa CREDICOOP Arequipa de las agencias de Juliaca ..	49
Tabla 8: Distribución de frecuencias de la dimensión condiciones de trabajo de los trabajadores de la cooperativa CREDICOOP Arequipa de las agencias de Juliaca ..	50
Tabla 9: Distribución de frecuencias de la dimensión clima laboral de los trabajadores de la cooperativa CREDICOOP Arequipa de las agencias de Juliaca	51
Tabla 10: Distribución de frecuencias de la dimensión de competencia laboral de los trabajadores de la cooperativa CREDICOOP Arequipa de las agencias de Juliaca..	52



Tabla 11: Distribución de frecuencias de la dimensión motivación laboral de los	
trabajadores de la cooperativa CREDICOOP Arequipa de las agencias de Juliaca..	53
Tabla 12: Análisis de Varianza para los datos del estrés laboral en el rendimiento laboral de	
los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de la	
ciudad de Juliaca	56
Tabla 13: Análisis de Varianza para los datos de la sobre carga laboral en el rendimiento	
laboral de los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias	
de la ciudad de Juliaca	59
Tabla 14: Análisis de Varianza para los datos de la exigencia laboral en el rendimiento	
laboral de los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias	
de la ciudad de Juliaca	63
Tabla 15: Análisis de Varianza para los datos del nivel de responsabilidad en el rendimiento	
laboral de los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias	
de la ciudad de Juliaca	66
Tabla 16: Análisis de Varianza para los datos de las condiciones de trabajo en el rendimiento	
laboral de los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias	
de la ciudad de Juliaca	70
Tabla 17: Análisis de Varianza para los datos del clima laboral en el rendimiento laboral de	
los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de la	
ciudad de Juliaca	73



RESUMEN

Son muchas las causas del estrés laboral que afectan en el rendimiento de los trabajadores y conllevan a consecuencias nada agradables en una organización, fundamentalmente afectan al organismo de las personas; en el siguiente trabajo de investigación se ha planteado como objetivo: ¿Cómo influye el estrés laboral en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca, en el año 2017?. Es más, la hipótesis planteada, es: El estrés laboral influye directamente en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca, en el año 2017.

Para validar el instrumento, es decir el cuestionario de encuesta se ha optado por el método de Alfa de Cronbach mediante la varianza de los ítems y la varianza del puntaje total, para ello se ha aplicado el cuestionario de encuesta para ambas variables. Para la variable estrés laboral se aplicó a 40 trabajadores y la para la variable rendimiento laboral se aplicó a 30 trabajadores que ambos representan la prueba piloto para esta investigación, este coeficiente siendo indispensable para determinar la fiabilidad de las escalas de medida en una investigación, siendo los resultados de la variable estrés laboral $\alpha = 0.769$ (25 ítems) y para la variable rendimiento laboral $\alpha = 0.815$ (12 ítems), por lo cual la gran cantidad de autores indican que es buena el porcentaje de confiabilidad y por ello es aceptable. Conocido el resultado de la



habilidad del instrumento, inmediatamente se ha aplicado el cuestionario de encuesta a 70 trabajadores en su totalidad.

Esta investigación es de tipo no experimental, básico y nivel descriptivo - explicativo. El tipo de muestreo utilizado es el Muestreo intencional, es decir se ha seleccionado a toda la población de trabajadores de la mencionada institución.

De acuerdo a la prueba de hipótesis planteada por la investigadora, se obtiene $F_{calculada} > F_{tabular}$ ($F_{cal} = 38.952 > F_{tab} = 3.892$) con un nivel de relevancia de $\alpha = 0.05$ y el resultado obtenido en el software SPSS se sabe que el P valor es 0.000, el cual indica que el coeficiente de regresión lineal simple es relevante al 0.05, este resultado implica que $P = 0.000$ entonces $P = 0.000 < 0.05$ por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo mismo se concluye que: El estrés laboral influye directamente de manera negativa en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en las Agencias de la ciudad de Juliaca, en el año 2017.

Palabras Claves: Estrés, rendimiento laboral, sobrecarga laboral, exigencia de trabajo, motivación, clima laboral.



ABSTRACT

There are many causes of work stress that affect the performance of workers and lead to unpleasant consequences in an organization, mainly affect the body of people; In the following research work has been raised as a goal: How does work stress influence the performance of the workers of the Cooperative CREDICOOP Arequipa in the agencies of the city of Juliaca, in the year 2017?. Moreover, the proposed hypothesis is: Work stress directly affects the performance of the workers of the Cooperative CREDICOOP Arequipa in the agencies of the city of Juliaca, in the year 2017.

To validate the instrument, that is, the survey questionnaire, the Cronbach's Alpha method was chosen through the variance of the items and the variance of the total score, for which the survey questionnaire was applied for both variables. For the variable work stress was applied to 40 workers and for the variable work performance was applied to 30 workers who both represent the pilot test for this research, this coefficient being indispensable to determine the reliability of the scales of measurement in an investigation, being the results of the labor stress variable $\alpha = 0.769$ (25 items) and for the labor performance variable $\alpha = 0.815$ (12 items), for which the large number of authors indicate that the percentage of reliability is good and therefore acceptable. Once the result of the reliability of the instrument is known, the survey questionnaire has been applied immediately to 70 workers in their entirety.



This research is non experimental, basic and descriptive - explanatory level. The type of sampling used is the Intentional Sampling, that is, the entire population of workers of the aforementioned institution has been selected.

According to the hypothesis test proposed by the researcher, $F_{calculada} > F_{tabular}$ ($F_{cal} = 38.952 > F_{tab} = 3.892$) is obtained with a relevance level of $\alpha = 0.05$ and the result obtained in the SPSS software is known that the P value is 0.000, which indicates that the coefficient of simple linear regression is relevant to 0.05, this result implies that the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, therefore it is concluded that: Work stress directly influences negatively in the performance of the workers of the Cooperative CREDICOOP Arequipa in the Agencies of the city of Juliaca, in the year 2017.

Key words: Stress, work performance, work overload, work requirement, motivation, work environment.



INTRODUCCIÓN

La investigación titulado **“Estrés laboral en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP AREQUIPA en las agencias de la ciudad de Juliaca, en el año 2017”**, de enfoque cuantitativo, no experimental de tipo descriptivo correlacional, en la cual se planteó como objetivo principal establecer si existe una posible influencia entre el estrés laboral y rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca en el año 2017.

El ser humano en sus diversos contextos, enfrenta situaciones que pueden provocarle estrés en el ámbito laboral por las actividades realizadas día a día. Los responsables del estrés laboral pueden ser, el estilo de liderazgo, el ambiente laboral y la demanda de trabajo entre otras. Ningún trabajador de una empresa responde de la misma manera frente a las diversas situaciones, varía según el estilo de percepción, la edad, el puesto, entre otros. Los distintos contextos de trabajo pueden afectar de manera positiva o negativa en el rendimiento laboral de los trabajadores de cualquier institución.

Definitivamente el estrés laboral siempre ha estado presente desde muchos años atrás, surgiendo en las primeras organizaciones y sigue existiendo hasta la actualidad, debido a que en estos últimos años se desarrollaron muchos cambios beneficiosos y a su vez trajo consigo factores que causan estrés en la vida de los trabajadores. Hay situaciones en que los problemas



surgen en el hogar los cuales son llevados al centro de trabajo y perjudica el buen desarrollo de sus funciones dentro de la empresa, de la misma manera los conflictos laborales, la mala comunicación, el hostigamiento, la presión, etc. Por ello es importante que los trabajadores tengan el apoyo de sus superiores en cuanto al cumplimiento de sus funciones, hacerles partícipes en la toma de decisiones para que se sientan incluidos y comprometidos con la empresa, de esta manera habrá menor probabilidad de sufrir estrés laboral que afecte su rendimiento.

Por todo ello, la existencia del estrés laboral perjudica a un gran número de trabajadores que son claves en el funcionamiento de una organización. Razón por la cual se ha visto por conveniente realizar el presente trabajo de investigación con la finalidad de determinar el grado de influencia del estrés laboral en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP de las Agencias de la Ciudad de Juliaca.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El estrés laboral es un problema socio- productivo que ha sido muy notorio en la Agencia de la cooperativa CREDICOOP Arequipa de la Ciudad de Juliaca, la mayoría de los trabajadores viven con demasiado estrés producido por las actividades diarias y sobre todo por la carga laboral que se impone sobre ellos, El estrés laboral ha traído consigo otros padecimientos los cuales son: fatiga, dolor de espalda, fatiga visual, depresión, ansiedad, problemas gástricos, falta de concentración, etc. El cual dificulta el normal rendimiento de los mismos.

Se sabe que existe un estrés normal que ayuda a reaccionar de manera positiva en las actividades normales en un centro de trabajo, sin embargo cuando llega a sobrepasar del límite ya no es saludable para el trabajador y comienza a disminuir el rendimiento de sus actividades, causando alteraciones tanto físicas como psicológicas que se convierte en negativo.

Ahora bien la oficina de personal de esta institución financiera deben tomar muy en cuenta todos los factores que afectan al trabajador, esto debido a que la organización debe lograr los objetivos propuestos para tener un mejor resultado y alcanzar la mayor

productividad para el beneficio económico de la empresa. Particularmente en la Cooperativa CREDICOOP Arequipa de las agencias en la ciudad de Juliaca, existen muchos trabajadores que sufren de algunas enfermedades producto del estrés laboral y ello rompe el delicado equilibrio cuerpo-mente del organismo de los trabajadores, no es extraño que un trabajador que comienza a manifestar signos de ansiedad en sus primeras etapas acabe desarrollando más tarde problemas cardiovasculares e incluso llegar al infarto.

Es por esto que se ha tomado en cuenta esta problemática para trabajar en ellos capacitándoles en estrategias para afrontar el estrés, como una situación inevitable por la que todos pasamos, pero el desafío consiste en hacer frente a la situación de la manera más saludable posible en beneficio personal con respecto a la salud mental de los trabajadores de la Institución financiera arriba mencionada.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

¿Cómo influye el estrés laboral en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca, en el año 2017?

1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- a) ¿De qué manera influye la sobrecarga laboral en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca?

- b) ¿En qué medida influye la exigencia laboral en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca?
- c) ¿Cómo influye el nivel de responsabilidad en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca?
- d) ¿De qué manera influye las condiciones de trabajo en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca?
- e) ¿Cómo influye el clima laboral en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer la influencia del estrés laboral en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca, en el año 2017

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Precisar el grado de influencia de la sobrecarga laboral en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca

- b) Identificar el grado de influencia de la exigencia laboral en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca
- c) Medir el grado de influencia del nivel de responsabilidad en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca
- d) Identificar el grado de influencia de las condiciones de trabajo en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca.
- e) Precisar el grado de influencia del clima laboral en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca

1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Se realizó el presente trabajo de tesis, porque el estrés es un problema muy presente en la actualidad en los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa, o de cualquier institución financiera el cual se ve reflejado en su desempeño laboral.

Este mal deteriora las relaciones humanas en una organización, causando bajo rendimiento laboral e insatisfacción de parte del trabajador. Razón por el cual es necesario su tratamiento. El estrés se manifiesta como un mecanismo de defensa preparado por nuestro organismo para hacer frente a situaciones nuevas, con un nivel de exigencia alta. El problema surge cuando esta respuesta natural de nuestro cuerpo se activaba por largo tiempo y en excesivo provocando problemas de salud a corto, mediano



o largo plazo. En la actualidad el recurso humano o talento humano es muy importante en el mundo empresarial, es la única arma con la cual una empresa puede llegar al éxito o al fracaso, desde esa perspectiva pretendo hacer conocer del estrés laboral en la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de la ciudad e Juliaca, con el objetivo de hacer frente a este mal para la mejora de la competitividad y productividad de esta empresa.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Para efectuar la investigación se revisó trabajos ya realizados, que en breve se mencionara.

Según, Arias (2004) “Se refiere a los estudios previos y tesis de grado relacionadas con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio” (p. 14).

De nivel Internacional

Según el acopio de Bedoya (2012) de la Universidad Central del Ecuador realizó, la tesis para optar el título en Psicología Industrial, con el objetivo de conocer cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa pública. La investigación se llevó a cien colaboradores de la empresa, evaluando el estrés laboral, el desempeño y los factores psicosociales, a través de un cuestionario con el cual, se comprobó la existencia del estrés laboral en los trabajadores. el resultado obtenido evidenció la existencia del estrés laboral con altos niveles inadecuados de factores psicosociales que influyen en el desempeño, además el estrés laboral influye de forma

negativa e inversamente proporcional en el desempeño, por ende, a mayor rendimiento es menor el estrés laboral o a mayor estrés es menor el rendimiento.

De nivel Nacional

Por otro lado Cervantes & Contreras (1999) Lima, realizaron el trabajo de investigación titulado “Estrés laboral de las enfermeras del área de emergencia del Hospital Loayza, en sus manifestaciones físicas y psicológicas. El diseño de la investigación fue no experimental de campo y de tipo descriptivo transversal. Se trabajó con una muestra de 14 profesionales de enfermería de atención directa en el área de emergencia del centro ya mencionado. La información fue recolectada a través del cuestionario con dos alternativas dicotómicas que consto de treinta y dos ítems. Los resultados del análisis aplicado demostraron que los profesionales de enfermería que laboran en el área de emergencia si presentan niveles de estrés alto en cuanto a las manifestaciones físicas evidenciando por un 42, 86% y un nivel de estrés bajo, en cuanto las manifestaciones psicológicas con un 50.00%

De nivel Local

En otro momento Típula (2001), realizó el estudio sobre “Estrés en enfermeras y su relación con la satisfacción del paciente respecto a la atención recibida”, en el hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno, teniendo como objetivo determinar la relación entre el estrés de las enfermeras y la satisfacción del paciente hospitalizado respecto a la atención recibida, en una muestra de 19 enfermeras y 95 pacientes hospitalizados, para lo cual aplicó guías de entrevista de tipo cheklist llegando al presente resultado: El 68.4% de los profesionales que trabajan en los servicios de cirugía y medicina tenían estrés marcado, el 15.8% se encontraban con estrés moderada, predominando el estrés marcado en el servicio de medicina y el moderado en el servicio de cirugía.

2.2 BASES TEÓRICAS

En este acápite se desarrolla los fundamentos y sustento teórico respecto a las variables de estudio que consisten en temas relacionados directamente con la investigación. (Arias, 2004, p.14), afirma que “Comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado”.

2.2.1 EL ESTRÉS

Según Cano (2002) indica que: "Hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre la demanda del ambiente, y los recursos que la persona necesita para hacerles frente". El estrés es una respuesta natural por parte del ser humano, que de primera instancia nos ayuda a responder de manera rápida y eficaz la situación.

2.2.2 ESTRÉS LABORAL

Según la OIT (2016) el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias, los recursos y capacidades percibidas de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo se exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador y no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa

Asimismo Selye (1907 – 1982) nos precisa que “el estrés es una respuesta de nuestro organismo frente a las situaciones nuevas que se nos impongan”

2.2.3 FASES DEL ESTRÉS LABORAL

Según el médico Selye (1907- 1982) nos indica que según la duración de resistencia del individuo, de ello dependerán las fases del estrés.

- **Primera fase de Alarma:** Fase de corta duración, se da ante las situaciones de la vida, es una reacción natural del organismo frente a lo que considera una agresión externa.
- **Segunda fase de resistencia:** Se produce cuando la situación de estrés se prolonga en el tiempo, la duración de esta fase es variable de acuerdo a la reacción de nuestro organismo.
- **Tercera fase de agotamiento:** Fase en la cual nuestro organismo ya no puede resistir más a las situaciones de estrés y puede ocasionar consecuencias para la salud.

2.2.4 TIPOS DE ESTRÉS

Por su parte Selye (1907 -1982) plantea que existen dos tipos de estrés laboral

- **Eustrés:** Estrés positivo, nuestro organismo lo produce como respuesta eficaz al estrés, para hacer frente a situaciones nuevas que requieren un nivel de atención alta.
- **Distrés:** Estrés negativo, cuando nuestro organismo reacciona de manera inadecuada al estrés, ante situaciones prolongadas y repetitivas en el tiempo.

2.2.5 ESTRESORES ORGANIZACIONALES

En otro momento Robbins (1991), nos señala que el grado de estrés que se produce en el empleado se clasifica en cuatro categorías:

- **Empleos activos:** Sujetos a mucha presión para el rendimiento y para la solución de problemas.

- **Empleos de poca tensión:** Son pocas las personas que trabajan las cuales tienen mayor participación en la toma de decisiones.
- **Empleo pasivos:** Disponen poca demanda de habilidades y procesos mentales con poco espacio para la toma de decisiones.
- **Empleos de gran tensión:** Estos empleos tienen horarios de trabajo largo, procedimientos estrictos y muy poco tiempo libre. Implican mucha presión para el rendimiento y poco margen para la toma de decisiones.

2.2.6 RENDIMIENTO LABORAL

El rendimiento implica la productividad y competitividad del personal en su puesto de trabajo, para lo cual, las organizaciones realizan los procesos de selección y buscan resultados a través de técnicas de mejora continua.

En su libro Chiavenato (2008, p. 15) sostiene que el rendimiento laboral es “Un conjunto de conductas del trabajador en cuanto a sus funciones; conocido como desempeño laboral”

El rendimiento laboral puede certificar el triunfo o la ruina de una empresa en cualquier campo, ya que unos empleados alegres son trabajadores productivos y motivados. Y de acuerdo al autor Mondy (2015) depende de la integración, motivación, responsabilidad, actitud, el liderazgo y el orden. Estas simples actitudes cambian el total rendimiento de los trabajadores, dándoles el sentido de pertenencia de la empresa u organización.

Métodos de motivación

Según Jamera (2010, p.46) comunica que existen varios métodos de motivación los mismos que se especifican a continuación.

Entre los métodos de motivación, existen algunos que deben considerarse como las necesidades del trabajador, las cuales se detalla a continuación:

- **Maslow:** De acuerdo a la pirámide de Maslow, indica que al satisfacer las necesidades básicas, desarrollamos con el tiempo otras necesidades como las de afiliación, reconocimiento y autorrealización.
- **Herzberg:** La Teoría de los dos factores, las personas estamos influenciadas por dos factores, la satisfacción y la insatisfacción.
- **Mc Gregor:** Teoría X y Teoría Y. Son dos teorías diferentes, en la primera los jefes creen que los empleados solo trabajan bajo amenazas y en la segunda que los empleados quieren y necesitan trabajar.
- **Locke:** Alcanzar una meta es importante para la motivación, según la Teoría de la fijación de metas.

El departamento de recursos humanos tiene en su poder el manejo de actividades dirigidas a crear las circunstancias adecuadas y ambiente, estimulando a los colaboradores que alcancen un nivel superior de desempeño.

2.2.7 FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RENDIMIENTO LABORAL

Según Bota (1998, p. 120.) " Menciona que existen 7 factores que indiscutiblemente influyen en el rendimiento laboral".

La Motivación

La motivación es un elemento indispensable y de gran importancia en la vida como en la familiar, en la educación, en el aspecto laboral convirtiéndose un elemento primordial.

En su libro, Castañanos (2014) sostiene que: "La motivación por parte de la empresa, por parte del trabajador y la economía, ya que el dinero es un factor que motiva a los trabajadores, y hay que tenerlo muy en cuenta también si se trabaja por objetivos". De manera que, la motivación ayuda a las personas a seguir sus planes con decisión, hacia metas previamente planteadas, siendo un incentivo para las conductas futuras.

Centro de trabajo

La importancia que pueda sentir un empleado en su centro de trabajo es primordial para desempeñar correctamente sus funciones teniendo los conocimientos, habilidades y la experiencia suficiente para garantizar su permanencia.

Establecimiento de objetivos

El establecimiento de objetivos, de acuerdo a Gandára (1998) "Es una técnica ideal para motivar a los empleados, ya que se fundan objetivos que se deben desarrollar en un lapso de tiempo", tras esta técnica se provee que el empleado se sentirá orgulloso de haber cumplido estos objetivos y retos.

Para lo cual, se debe pensar que al poder fijar los objetivos dentro de una organización, los empleados se sentirán motivados para poder cumplir de una forma correcta el objetivo planteado.

Reconocimiento del trabajo

El reconocimiento del trabajo de acuerdo a Godoy (2010) "Es una de las técnicas más significativas, que los empleados suelen fijarse frecuentemente que cuando hacen un trabajo bien y el jefe no lo reconoce", por lo que se desmotiva hasta el mejor trabajador.

Sin embargo, es importante que el jefe inmediato o gerente, pueda reconocer el trabajo que realiza cada persona, ya que de esta manera se sentirá motivado sobre las tareas realizadas dentro de la empresa.

Participación del empleado

Chiavenato (2008) manifiesta que “Si el empleado participa en la planificación y el control de sus tareas podrá sentirse con más confianza y también se sentirá que forma parte de la empresa”. De manera que, permitirá alcanzar objetivos organizacionales para el desarrollo productivo y activo con los demás miembros de la organización.

Formación y desarrollo profesional

Todos los empleados se sienten motivado con su desarrollo personal y profesional, porque les ayuda en su rendimiento el cual es importante para disminuir riesgos laborales.

Liderazgo empresarial

Proceso de influir, guiar o mandar a los trabajadores de una organización hacia el éxito, cumpliendo las metas y objetivos de la empresa. Un buen desempeño por parte de los directivos resulta de un conjunto de entornos, destrezas, cualidades, y conductas.

En este sentido, Rodríguez (2002) destaca:

Dentro del rendimiento laboral el liderazgo es un elemento significativo porque ayuda a guiar a los empleados de la empresa a seguir sus metas y objetivos que ayudaran al bienestar de la organización, el liderazgo al considerarse empresarial se dirige a la productividad, tendiendo como objetivo mejorar la eficiencia en las áreas laborales, favoreciendo la responsabilidad, donde cada uno de los integrantes tiene la oportunidad de superación.

Comunicación

La comunicación entre empleados y directivos sirve para tener mejor informado a los trabajadores sobre los requerimientos y actualizaciones constantes de la empresa, también para estar pendientes de las necesidades, para satisfacerlas en la medida en que se pueda.

Aspectos significativos

El desempeño laboral es la manera en que los empleados realizan su trabajo, siendo evaluados durante las revisiones de su rendimiento, mediante el cual un jefe tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para examinar a cada empleado de forma individual.

El desempeño laboral es la manera de proceder de una persona dentro del ámbito empresarial, siendo de ayuda para poder obtener los objetivos de la organización, favoreciendo en la calidad de productos o servicios que ofrecen a los clientes.

Ventajas y Desventajas

Ventajas

Entre las ventajas, Chiavenato (2008) determina que existen ciertas ventajas y desventajas del desempeño organizacional:

- Mejora el ambiente empresarial, promoviendo confianza y credibilidad del personal eliminando perjuicios arbitrarios.
- Incita al personal a conservar una apariencia de progreso permanente.
- Abastece la retroalimentación necesaria al empleado para conocer su desempeño.

- Observa las necesidades de capacitación, en caso de haber un escaso desempeño se confiere a los empleados capacitaciones en lo que requieran ser fortalecidos.

Desventajas

Por otra parte, Chiavenato (2008) determina las desventajas de dicho desempeño:

- Se expone un criterio subjetivo del jefe, desprestigiando al sistema y generándose desventajas por los errores del evaluador.
- Para la evaluación objetiva y equitativa es necesario la capacitación de los evaluadores como criterio o norma de producción, los cuales son obviados en ocasiones.
- Las evaluaciones en el personal en ocasiones genera cierta ansiedad, por el desarrollo de funciones con desinterés, por los resultados y las metas, temor del trabajador al ser analizado en cuanto a su desempeño, reflexionando que puede ser expulsado por un rendimiento deficiente en sus tareas, por lo que en las fases evaluativas se esfuerzan más por su trabajo, por lo tanto, se debe dar a conocer al trabajador los objetivos y resultados que se pretende obtener con la evaluación del desempeño.
- Se basa en los salarios y mejoras salariales por los logros o esfuerzos del empleado.

2.2.8 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Definición

Según, Mondy & Noe (2005) definen como: “Un sistema formal de revisión y evaluación del desempeño laboral individual o de equipos, esta consiste en la verificación de todos los procesos organizacionales como reclutamiento, selección de personal, planeación del desarrollo de carreras y programas de compensación”. La evaluación del desempeño es primordial para el éxito.

Este proceso técnico ayuda a que se realice en forma integral, sistemática y continua la valoración del conjunto de actitudes, rendimientos y comportamientos laborales de los colaboradores de la empresa en el desenvolvimiento de su cargo y función.

Si el colaborador refuerza sus conocimientos, mejorará su rendimiento. Debe ir cambiando la percepción de sus tareas mediante la implantación de un plan de mejora.

En otro momento Mondy & Noe (2005) destacan que: “El énfasis, un sistema de evaluación eficaz evalúa los logros e inicia planes de desarrollo, metas y objetivos”, por ello la evaluación del desempeño es un sistema formal de revisión y evaluación del desempeño laboral individual o de equipos. Aunque la evaluación del desempeño de equipos es fundamental cuando estos existen en una organización, el enfoque de la evaluación de desempeño en la mayoría de las empresas se centra en el empleado individual.

La realización de este proceso ayuda a mejorar las estrategias, objetivos y metas de la empresa en base al desempeño de los empleados, entonces con la evaluación se trata de obtener resultados de cada uno de sus colaboradores para ver cómo se han desenvuelto en cada uno de los cargos.

2.2.9 MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Dentro de la evaluación de desempeño el autor (Desseler, 2011, p.120) indica cuatro técnicas posibles para la valoración de la evaluación de desempeño:

- **El primero es el método de evaluación por objetivos:** Mide los resultados que se han conseguido al cabo de un período, de acuerdo a los objetivos planteados con anterioridad de acuerdo a cada cargo.

- **El segundo es el método por incidentes críticos:** El cual radica en tomar nota de procedimientos relevantes del trabajador ya sean deseables o indeseables.
- **El tercero es el método de elección forzada:** El evaluador escribe términos característicos del evaluado ordenado por categorías como rendimiento, aprendizaje, entre otros
- **El cuarto método es el de comparación:** Consiste en ordenar en un directorio a cada uno de los empleados de acuerdo a su desempeño, de óptimo a deficiente, método no muy respetable ya que no detalla específicamente la diferencia de desempeño que existe entre cada trabajador.

Factores que generalmente se evalúan

A modo de estudio, los factores que se evalúan en el proceso de evaluación de desempeño son:

- Conocimiento del trabajo
- Relaciones con las personas
- Capacidad analítica, y de síntesis
- Relaciones Humanas
- Estabilidad Emocional
- Aptitudes
- Crecimiento profesional

2.3 MARCO CONCEPTUAL

2.3.1 Administración de Talento humanos

En la Cooperativa CREDICOOP Arequipa conocen la administración de recursos humanos (área RH) como un área de estudio relativamente nueva. El profesional de

recursos humanos es un ejecutivo en organizaciones grandes y medianas. Sin embargo, el área de RH es perfectamente aplicable a cualquier tipo y tamaño de organización. (Chiavenato, 2009, p.96).

2.3.2 Cambios de actitudes

En la cooperativa se conoce que "La actitud es la disposición permanente del sujeto para reaccionar ante determinados valores" (Marín, 1976, p.69).

2.3.3 Capacitación

En la Cooperativa CREDICOOP Arequipa la capacitación se conoce como: "El proceso sistemático y organizado mediante el cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias de acuerdo a los objetivos planteados. (Chiavenato, 2009)

2.3.4 Clima organizacional

En la Cooperativa se refiere al Clima Organizacional como un "Ambiente compuesto de las instituciones y fuerzas externas que pueden influir en su desempeño" (Robbins, 2009)

2.3.5 Competencias laborales

La Cooperativa CREDICOOP Arequipa aplica las competencias laborales como: "El conjunto de destrezas, habilidades, conocimientos y características conductuales que, correctamente combinados frente a una situación de trabajo, predicen un desempeño superior. Es aquello que distingue el rendimiento excepcional de lo normal y que se observa directamente a través de las conductas de cada empleado, en la ejecución diaria de su cargo" (Dalziel, Cubeiro & Fernández, 1996).

2.3.6 Compromiso organizacional

En la Cooperativa se conoce el compromiso organizacional como: “El grado de identidad del empleado con la organización, con las metas de esta y su deseo de mantener su relación laboral, por ello significa identidad y compromiso con un trabajo específico y la identidad del individuo con la organización” (Robbins, 2009, p. 79).

2.3.7 Comunicación

La Cooperativa aplica la comunicación como: “El acto de transmitir información, ideas, emociones, habilidades, por medio del uso de símbolos, palabras, cuadros, figuras y gráficas” (citado en Fiske, 1984, p.112).

2.3.8 Cultura organizacional

Para Chiavenato (1989) la Cultura organizacional es: “Un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización”.

2.3.9 Eficacia

En la Cooperativa conoce la eficacia, “Como hacer las cosas correctas”, es decir; las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos (Robbins y Coulter, 2005, p. 8).

2.3.10 Eficiencia

La Cooperativa conoce la eficiencia como el “logro de las metas con la menor cantidad de recursos” (Koontz, 2004, p. 14).

2.3.11 Estrategia

La Cooperativa aplica estrategias como: La búsqueda deliberada por un plan de acción que desarrolle la ventaja competitiva de un negocio, y la multiplique (Henderson, 2008, p.86).

2.3.12 Liderazgo

La Cooperativa conoce el liderazgo como: “El proceso de influenciar voluntariamente a las personas para el logro de sus objetivos en grupo” (Kotter, 2011),

2.3.13 Motivación

En la cooperativa se conoce la motivación como la acción y efecto de motivar. Es el motivo o la razón que provoca la realización o la omisión de una acción. Se trata de un componente psicológico que orienta, mantiene y determina la conducta de una persona.

2.3.14 Productividad

En la cooperativa la producción se conoce como: “La capacidad de lograr los objetivos con resultados de máxima calidad con el menor esfuerzo físico, financiero y humano para el beneficio de todos, permitiendo desarrollar el potencial de las personas para una mejora en su calidad de vida” (Memorias del Simposio de Bienestar Social Laboral, 1993, p. 9)

2.3.15 Tecnología

La Cooperativa conoce la tecnología como el resultado del saber que permite producir artefactos o procesos, modifica el medio, incluyendo las plantas y animales, para generar bienestar y satisfacer las necesidades humanas (Jiménez, 2008)

2.3.10 Trabajo en equipo

En la cooperativa se conoce el trabajo en equipo como una modalidad de articular las actividades laborales de un grupo humano en torno a un conjunto de fines, de metas y de resultados a alcanzar. El trabajo en equipo implica una interdependencia activa entre los integrantes de un grupo que comparten y asumen una misión de trabajo (Ministerio de Educación Argentina, 2000)

2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL

El estrés laboral influye directamente en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca, en el año 2017.

2.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICOS

- a) La carga sobrecarga laboral influye directamente en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca.
- b) La exigencia laboral influye directamente en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca.
- c) El nivel de responsabilidad influye directamente en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca.

- d) Las condiciones de trabajo influyen directamente en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca.
- e) El clima laboral influye directamente en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca.

2.5 VARIABLES DE ESTUDIO

2.5.1 VARIABLES DE ESTUDIO

Variable independiente:

Estrés laboral

- Sobrecarga laboral
- Exigencia laboral.
- Nivel de responsabilidad.
- Condiciones de trabajo
- Clima laboral.

Variable dependiente:

Rendimiento laboral

- Competencia laboral.
- Motivación laboral

2.3.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TABLA 1

CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VARIACIÓN	INDICE
ESTRÉS LABORAL	SOBRE CARGA LABORAL	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo fuera del horario normal. - Volumen y ritmo de trabajo. - Designación de tareas inapropiadas. - Trabajo extra horaria en casa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nunca - Rara vez - Con frecuencia - Siempre 	<ul style="list-style-type: none"> 1 2 3 4
	EXIGENCIA LABORAL	<ul style="list-style-type: none"> - Auto exigencia en su trabajo. - Exceso de trabajo. - Trabajo a presión. - Dificultad en la resolución de problemas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nunca - Rara vez - Con frecuencia - Siempre 	<ul style="list-style-type: none"> 1 2 3 4
	NIVEL DE RESPONSABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> - Participación en la toma de decisiones. - Autonomía restringida. - Confidencialidad. - Presión para resolución de problemas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nunca - Rara vez - Con frecuencia - Siempre 	<ul style="list-style-type: none"> 1 2 3 4
	CONDICIONES DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente de trabajo. - Iluminación del ambiente. - Suficientes materiales de trabajo. - Inestabilidad emocional. - Inadecuada remuneración. - Incentivos laborales. - Liderazgo inadecuado. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nunca - Rara vez - Con frecuencia - Siempre 	<ul style="list-style-type: none"> 1 2 3 4

RENDI- MIENTO LABORAL	CLIMA LABORAL	<ul style="list-style-type: none"> - Relaciones interpersonales. - Cooperación entre compañeros de trabajo. - Comunicación permanente entre compañeros de trabajo. - Apoyo permanente de sus superiores. - Identificación institucional. - Interacción en su equipo de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nunca - Rara vez - Con frecuencia - Siempre 	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
	COMPETENCIA LABORAL	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento y preparación. - Experiencia laboral. - Iniciativa y autonomía - Habilidades en el manejo de TIC. - Dirección de equipos de trabajo. - Identificación con los objetivos institucionales. - Manejo y resolución de conflictos interpersonales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nunca - Rara vez - Con frecuencia - Siempre 	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
	MOTIVACIÓN LABORAL	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación especializada. - Reconocimiento laboral. - Incentivos por sobrecarga laboral. - Promoción de ascensos en el puesto de trabajo. - Promoción de las actividades recreativas (deportivas, culturales y otros). 	<ul style="list-style-type: none"> - Nunca - Rara vez - Con frecuencia - Siempre 	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO III

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación será no experimental, ya que según (Hernández, Fernández, & Batista, 2010, p. 151) es la que se realiza sin manipular las variables independientes, se basa en variables que ya ocurrieron o se dieron en la realidad sin la intervención del investigador, los sujetos (fenómenos) son observados en el ambiente natural, en su realidad y a su vez se recopilan datos de un momento único.

3.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo a la naturaleza del estudio de la investigación, el presente trabajo de investigación es de nivel descriptivo - correlacional.

Asimismo en 2010, Hernández citado por Valderrama (2015) indica que: “Este tipo de estudio tiene por finalidad, conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular” (p. 81).

3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La siguiente tesis es de tipo básico, se encuentra dentro de los estudios de comprobación de hipótesis; por esa razón se plantea una hipótesis que permita explicar la asociación que existe entre las variables.

3.4 METODO O METODOS APLICADOS A LA INVESTIGACION

En otro momento los autores Hernández et al. (2010, p.11), manifiestan que la investigación de enfoque cuantitativo, la lógica deductiva. Partiendo de un todo a algo más concreto (general - particular).

3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1 POBLACIÓN

En su texto, Valderrama (2015) precisa que la población “Es un conjunto finito o infinito de elementos, seres o cosas, que tienen atributos o características comunes, susceptibles de ser observables. Por lo tanto, se puede hablar de universo de familias, empresas, instituciones, votantes, automóviles, beneficiarios de un programa de distribución de alimentos de un distrito de extrema pobreza, etc.” (p. 182).

Asimismo el trabajo de investigación tiene una población conformada por 70 trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca.

TABLA 2

AGENCIAS DE LA COOPERATIVA CREDICOOP AREQUIPA EN LA CIUDAD
DE JULIACA

AGENCIAS DE LA COOPERATIVA CREDICOOP DE JULIACA	POBLACIÓN
Agencia Gonzales Prada de Juliaca.	40
Agencia Santa Bárbara de Juliaca	10
Agencia San José de Juliaca	10
Agencia Bolognesi de Juliaca	10
TOTAL:	70

FUENTE: Elaboración propia.

3.6 PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS

Para llegar a este punto primero empecé aplicando las encuestas a todos los trabajadores de la cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de Gonzales Prada, agencia Bolognesi, agencia Santa Bárbara y agencia San José la cual me llevo un tiempo de 4 semanas, donde pude recolectar toda la información que requería gracias al apoyo, de los trabajadores logré realizar todas las encuestas, una vez realizado el trabajo de campo, pase a procesar toda la información primero lo realicé en Excel para luego trabajarlo en el programa estadístico SPSS la cual me llevo 3 semanas, las cuales están compuestas por los cuadros y figuras estadísticas donde está plasmada toda la información recolectada y cada uno con su debida interpretación.

3.7 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para estar seguros sobre el grado de confiabilidad de instrumento se realizó una prueba piloto a un grupo de encuestados, para el cual se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach siendo necesario para medir la fiabilidad de las escalas de medida de una investigación; para comprobar si el instrumento utilizado es adecuado, y que se puede utilizar con mayor confianza ya que cumple los requisitos de confiabilidad y validez

Para garantizar la confiabilidad se trabajó con el Coeficiente Alfa de Cronbach, que necesita de una sola aplicación y produce valores que oscilan entre 0 y 1. Cuanto más cerca está al valor máximo 1, mayor es la fiabilidad de la escala. Del mismo modo, (de acuerdo a la fuente) consideran que valores del alfa mayores a 0,7 o 0,8 garantizar la fiabilidad de la escala.

Se realizó el procesamiento de las encuestas hechas a un grupo de la población denominado prueba piloto, de 40 encuestados para la variable estrés laboral y 30 para la variable rendimiento laboral, entre ellos en la totalidad de los casos se ha ejecutado

la encuesta a los trabajadores de la Cooperativa Credicoop Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca. Del resultado se desglosa que el coeficiente de *Alfa de Cronbach es 0.769 para la variable estrés laboral* y el coeficiente de *Alfa de Cronbach es 0.815 para la variable rendimiento laboral*, la mayoría de los autores señalan es de buena confiabilidad y aceptable, lo tanto el instrumento es confiable. Estos resultados han sido procesados **mediante el método de varianza de los ítems**

VARIABLE ESTRÉS LABORAL

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$$\alpha = \frac{25}{25-1} \left(1 - \frac{20.165}{77.023} \right)$$

$$\alpha = 0.769$$

VARIABLE RENDIMIENTO LABORAL

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$$\alpha = \frac{12}{12-1} \left(1 - \frac{8.274}{32.754} \right)$$

$$\alpha = 0.815$$

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En el presente capítulo se presenta las tablas y gráficos estadísticos, referente al estrés laboral en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP AREQUIPA de las agencias de la ciudad e Juliaca en el año 2017, para procesar los datos se hizo uso del paquete estadístico del SPSS y Microsoft Excel.

TABLA 3

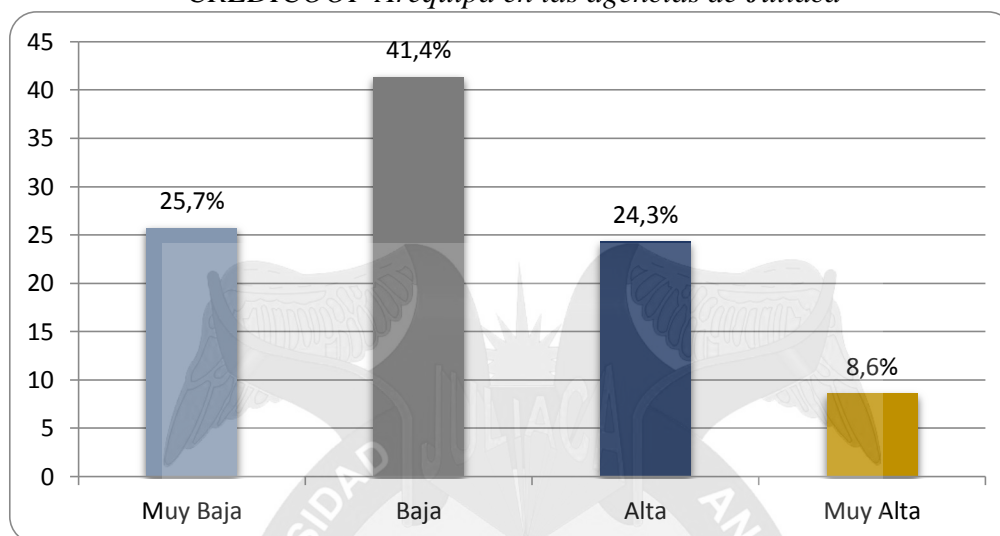
Distribución de frecuencias para los trabajadores de la cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de Juliaca, según niveles de estrés laboral.

Niveles	Frecuencia	%
Muy Baja	18	25,7
Baja	29	41,4
Alta	17	24,3
Muy Alta	6	8,6
Total	24	100,0

FUENTE: Base de datos de la muestra en SPSS.

FIGURA 1

Distribución de niveles del estrés laboral de los trabajadores de la cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de Juliaca



FUENTE: Tabla 3

Interpretación

En la Tabla 3 y figura 1 se puede ver que 70 trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa de las agencias de la ciudad de Juliaca, se encuentran en distintos niveles de estrés laboral; en su mayoría expresan que es baja que representa el 41.4%; y el 25.7% se manifiestan en el nivel muy baja; también se observa que se muestran en el nivel de alta con un 24.3% y los trabajadores que se encuentran en el nivel muy alta conforman el 8.6%. Esto implica que existe un buen porcentaje de trabajadores que se manifiestan en los niveles de baja y muy baja en el estrés laboral.

TABLA 4

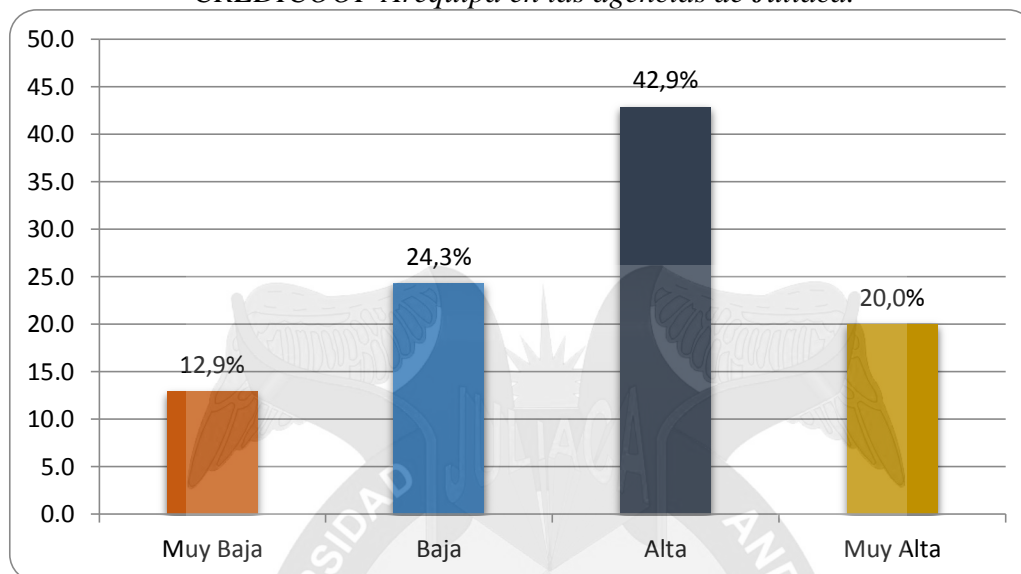
Distribución de frecuencias para los trabajadores de la cooperativa CREDICOOP Arequipa de las agencias de Juliaca según niveles de rendimiento laboral

Niveles	Frecuencia	%
Muy Baja	9	12,9
Baja	17	24,3
Alta	30	42,9
Muy Alta	14	20,0
Total	70	100,0

FUENTE: Base de datos de la muestra en SPSS.

FIGURA 2

Distribución de los niveles del rendimiento laboral de los trabajadores de la cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de Juliaca.



FUENTE: Tabla 4

Interpretación

En la Tabla 4 y figura 2 se puede ver que 70 trabajadores de la cooperativa CREDICOOP Arequipa de las agencias de la ciudad de Juliaca, se muestran en los diferentes niveles del rendimiento laboral; en su mayoría expresan en el nivel alta que representa el 42.9%; y el 20.0% se manifiestan en el nivel muy alta; también se observa que se muestran en el nivel baja con un 24.3% y los trabajadores que se encuentran en el nivel muy baja forman el 12.9%. Esto envuelve que existe un buen porcentaje de trabajadores que se manifiestan en los niveles de alto y muy alto en el rendimiento laboral.

TABLA 5

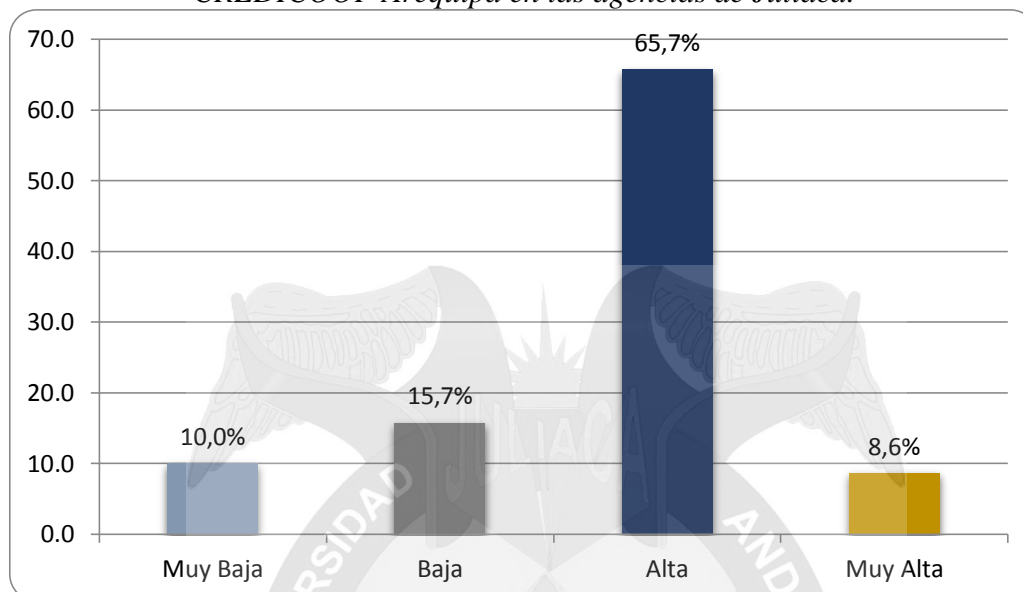
Distribución de frecuencias de la dimensión sobrecarga laboral de los trabajadores de la cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de Juliaca.

Niveles	Frecuencia	%
Muy Baja	7	10,0
Baja	11	15,7
Alta	46	65,7
Muy Alta	6	8,6
Total	24	100,0

FUENTE: Base de datos de la muestra en SPSS.

FIGURA 3

Distribución de los niveles de sobrecarga laboral de los trabajadores de la cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de Juliaca.



Fuente: Tabla 5

Interpretación

En la Tabla 5 y figura 3 se puede ver que 70 trabajadores de la cooperativa CREDICOOP Arequipa de las agencias de la ciudad de Juliaca, se encuentran en los diferentes niveles de la dimensión sobrecarga laboral; en su mayoría expresan en el nivel alta que representa el 65.7%; y el 15.7% se manifiestan en el nivel baja; también se observa que se muestran en el nivel de muy baja con un 10.0% y los trabajadores que se encuentran en el nivel alta conforman el 8.6%. Esto implica que existe un buen porcentaje de trabajadores que se manifiestan en el nivel de alta de la sobrecarga laboral.

TABLA 6

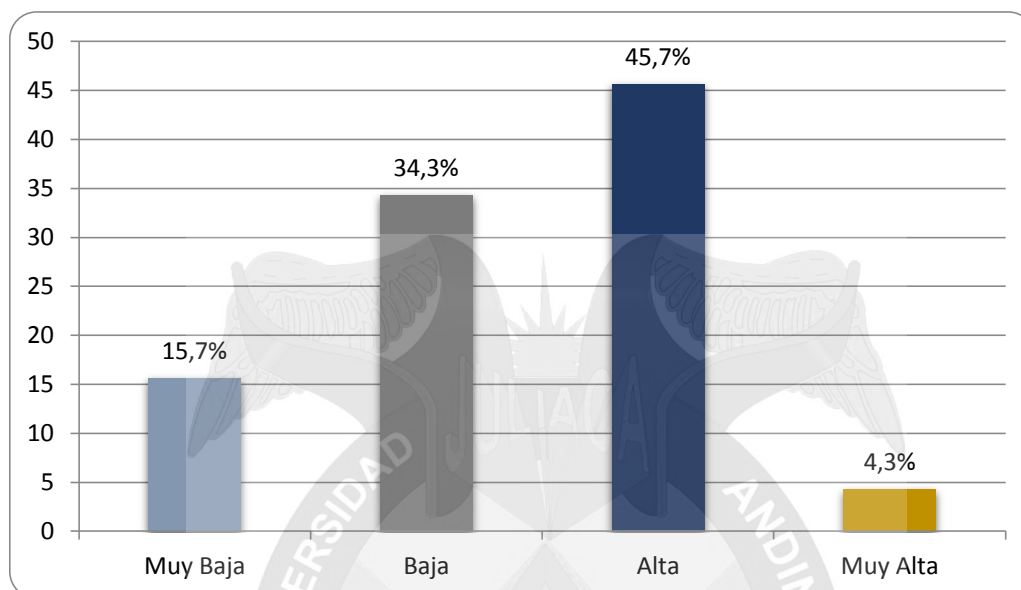
Distribución de frecuencias de la dimensión de exigencia laboral de los trabajadores de la cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de Juliaca.

Niveles	Frecuencia	%
Muy Baja	11	15,7
Baja	32	34,3
Alta	24	45,7
Muy Alta	3	4,3
Total	24	100,0

FUENTE: Base de datos de la muestra en SPSS.

FIGURA 4

Distribución de los niveles de exigencia laboral de los trabajadores de la cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de Juliaca según niveles de exigencia laboral



FUENTE: Tabla 6

Interpretación

En la Tabla 6 y figura 4 se puede ver que 70 trabajadores de la cooperativa CREDICOOP Arequipa de las agencias de la ciudad de Juliaca, se muestran en los distintos niveles de la dimensión exigencia laboral; en su mayoría expresan en el nivel alta que representan el 45.7%; y el 34.3% se manifiestan en el nivel baja; también se observa que se muestran en el nivel de muy baja con un 15.7% y los trabajadores que se encuentran en el nivel muy alta conforman el 4.3%. Esto nos indica que un buen porcentaje de trabajadores que se manifiestan encontrarse en el nivel de alta.

TABLA 7

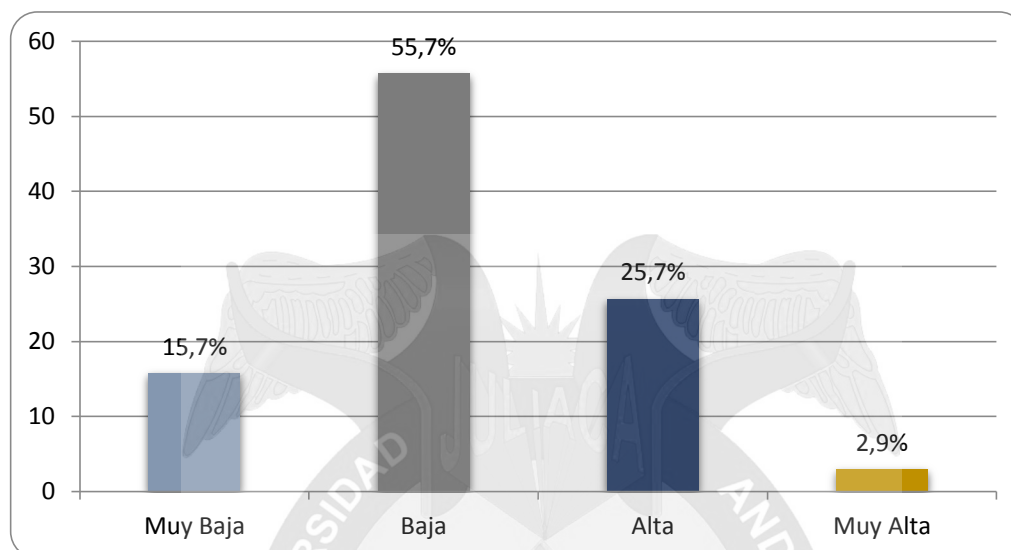
Distribución de frecuencias de la dimensión de nivel de responsabilidad de los trabajadores de la cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de Juliaca.

Niveles	Frecuencia	%
Muy Baja	11	15,7
Baja	39	55,7
Alta	18	25,7
Muy Alta	2	2,9
Total	24	100,0

FUENTE: Base de datos de la muestra en SPSS.

FIGURA 5

Distribución de los niveles de responsabilidad de los trabajadores de la cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de Juliaca



FUENTE: Tabla 7

Interpretación

En la Tabla 7 y figura 5 se puede ver que 70 trabajadores de la cooperativa CREDICOOP Arequipa de las agencias de la ciudad de Juliaca, se muestran en diferentes niveles de responsabilidad; en su mayoría expresan en el nivel baja y representan el 55.7%; y el 25.7% se manifiestan en el nivel alta; también se observa que se muestran en el nivel de muy baja con un 15.7% y los trabajadores que se encuentran en el nivel muy alta conforman el 2.9%. Esto implica que existe un buen porcentaje de trabajadores que se manifiestan en el nivel de baja de los niveles de responsabilidad.

TABLA 8

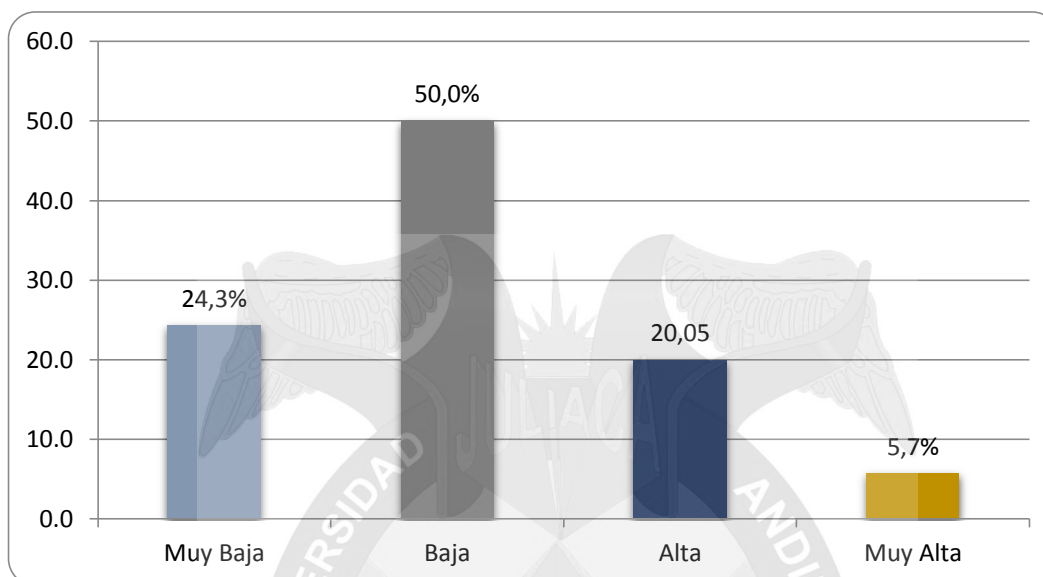
Distribución de frecuencias de la dimensión condiciones de trabajo de los trabajadores de la cooperativa CREDICOOP Arequipa de las agencias de Juliaca.

Niveles	Frecuencia	%
Muy Baja	17	24,3
Baja	35	50,0
Alta	14	20,0
Muy Alta	4	5,7
Total	24	100,0

FUENTE: Base de datos de la muestra en SPSS.

FIGURA 6

Distribución de los niveles de condiciones de trabajo de los trabajadores de la cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de Juliaca



FUENTE: Tabla 8

Interpretación

En la Tabla 8 y gráfico 6 observamos que 70 trabajadores de la cooperativa CREDICOOP Arequipa de las agencias de la ciudad de Juliaca, se muestran acerca de las condiciones de trabajo; en su mayoría expresan en el nivel baja y representan el 50.0%; y el 24.3% se manifiestan en el nivel muy baja; también se observa que se muestran en el nivel de alta con un 20.5% y los trabajadores que se encuentran en el nivel muy alta conforman el 5.7%. Esto implica que existe un buen porcentaje de trabajadores que se manifiestan en los niveles de baja y muy baja a cerca de las condiciones de trabajo.

TABLA 9

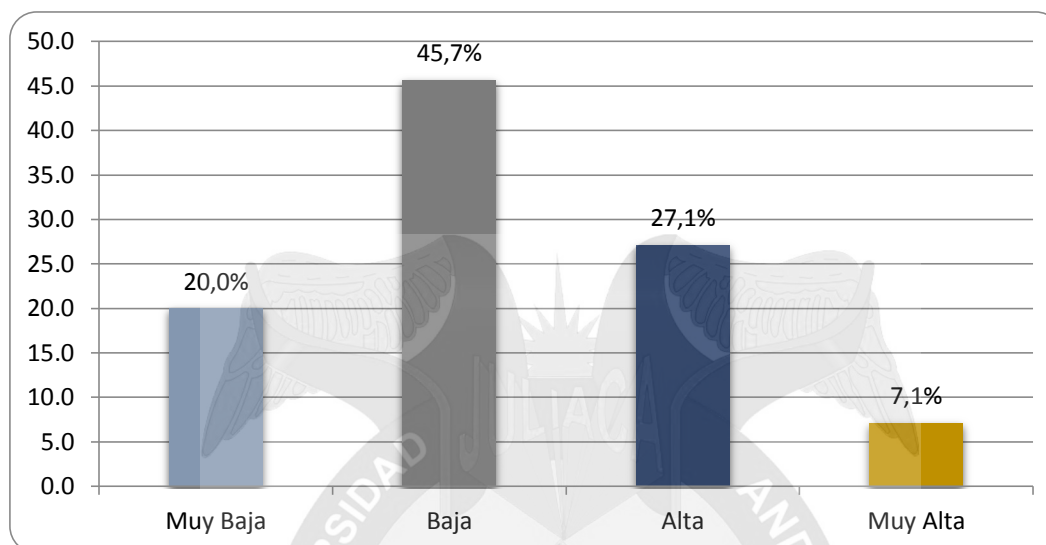
Distribución de frecuencias de la dimensión clima laboral de los trabajadores de la cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de Juliaca.

Niveles	Frecuencia	%
Muy Baja	14	20,0
Baja	32	45,7
Alta	19	27,1
Muy Alta	5	7,1
Total	24	100,0

FUENTE: Base de datos de la muestra en SPSS.

FIGURA 7

Distribución de los niveles del clima laboral de los trabajadores de la cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de Juliaca



FUENTE: TABLA 9

Interpretación

En la Tabla 9 y figura 7 observamos que 70 trabajadores de la cooperativa CREDICOOP Arequipa de las agencias de la ciudad de Juliaca, se muestran en los distintos niveles del clima laboral; en su mayoría expresan en el nivel baja que representan el 45.7%; y el 27.1% se manifiestan en el nivel alta; también se observa que se muestran en el nivel de muy baja con un 20.0% y los trabajadores que se encuentran en el nivel muy alta conforman el 7.1%. Esto implica que existe un buen porcentaje de trabajadores que se manifiestan en los niveles de baja y alta acerca del clima laboral.

TABLA 10

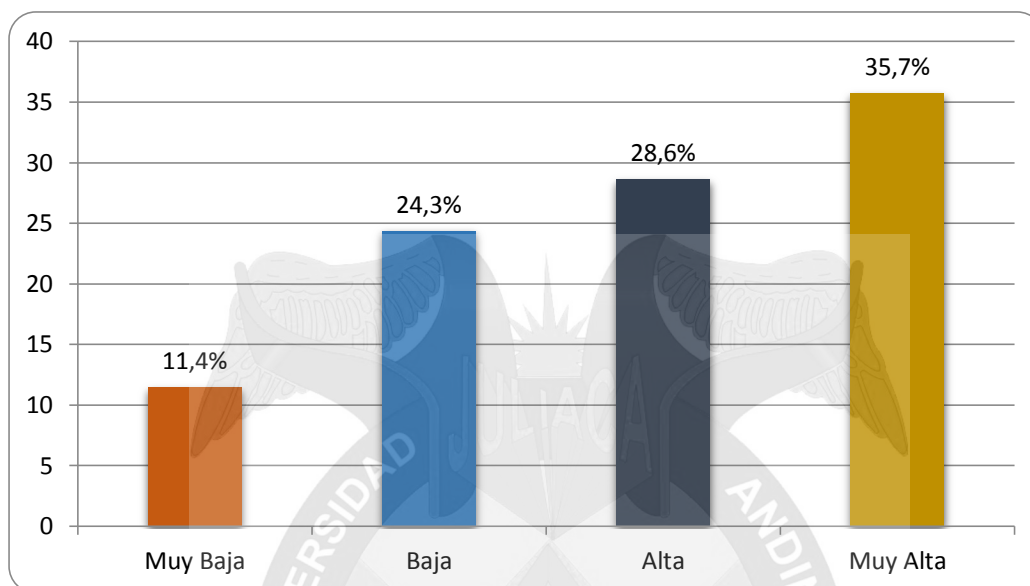
Distribución de frecuencias de la dimensión de competencia laboral de los trabajadores de la cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de Juliaca.

Niveles	Frecuencia	%
Muy Baja	8	11,4
Baja	17	24,3
Alta	20	28,6
Muy Alta	25	35,7
Total	70	100,0

FUENTE: Base de datos de la muestra en SPSS

FIGURA 8

Distribución de los niveles de la dimensión competencia laboral de los trabajadores de la cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de Juliaca



FUENTE: Tabla 10

Interpretación

En la Tabla 10 y figura 8 observamos que 70 trabajadores de la cooperativa CREDICOOP Arequipa de las agencias de la ciudad de Juliaca, se encuentran en los diferentes niveles de la competencia laboral; en su mayoría expresan en el nivel muy alta y representan el 35.7%; y el 28.6% se manifiestan en el nivel alta; también se observa que se muestran en el nivel de baja con un 24.3% y los trabajadores que se encuentran en el nivel muy baja conforman el 11.4%. Esto implica que existe un buen porcentaje de trabajadores que se manifiestan en los niveles de alta y muy alta a cerca de las competencias laborales.

TABLA 11

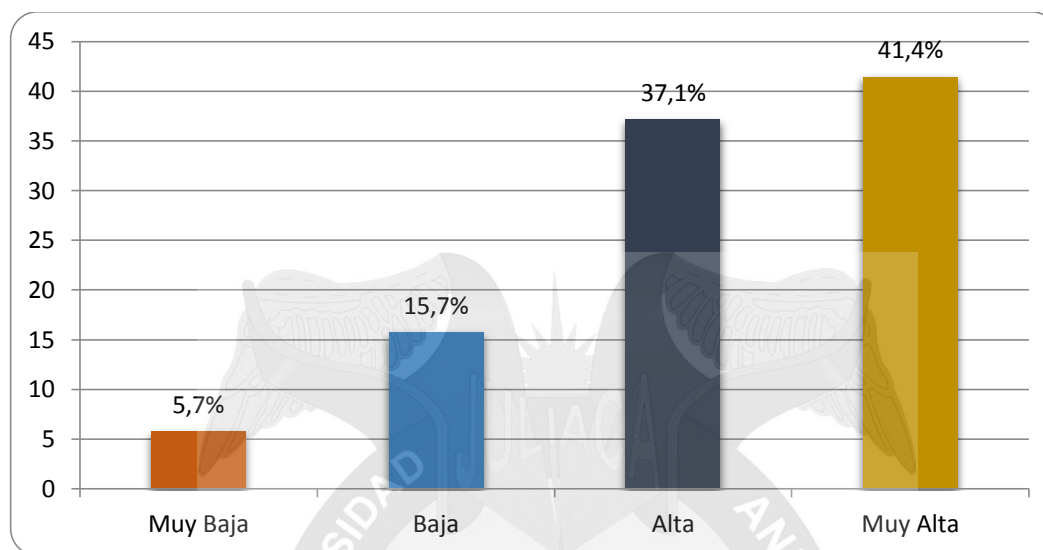
Distribución de frecuencias de la dimensión motivación laboral de los trabajadores de la cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de Juliaca.

Niveles	Frecuencia	%
Muy Baja	4	5,7
Baja	11	15,7
Alta	26	37,1
Muy Alta	29	41,4
Total	70	100,0

FUENTE: Base de datos de la muestra en SPSS.

FIGURA 9

Distribución de los niveles de la dimensión motivación laboral de los trabajadores de la cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de Juliaca.



FUENTE: Tabla 11

Interpretación

En la Tabla 11 y figura 9 observamos que 70 trabajadores de la cooperativa CREDICOOP Arequipa de las agencias de la ciudad de Juliaca, se encuentran en los distintos niveles de la motivación laboral; en su mayoría expresan en el nivel muy alta que representa el 41.4%; y el 37.1% se manifiestan en el nivel alta; también se observa que se muestran en el nivel de baja con un 15.7% y los trabajadores que se encuentran en el nivel muy baja conforman el 5.7%. Esto implica que existe un buen porcentaje de trabajadores que se manifiestan en los niveles de muy alta y alta a cerca de la motivación laboral.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Prueba de Hipótesis General

1. Planteamiento de la hipótesis

Hipótesis nula (H_0): El estrés laboral no influye directamente en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca, en el año 2017.

Hipótesis alterna (H_a): El estrés laboral influye directamente en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca, en el año 2017.

2. Nivel de significancia:

$$\alpha = 0.05$$

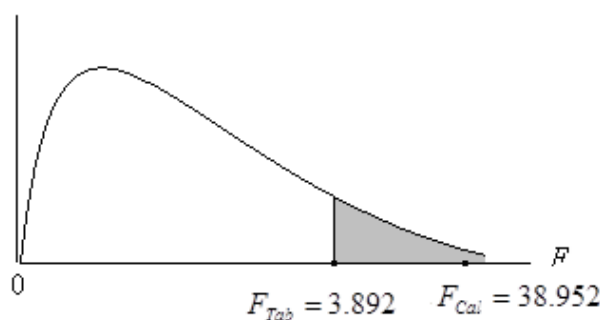
3. Estadístico de Prueba

$F = \frac{CMR}{CME}$ Que se distribuye según con 1 grado de libertad en el numerador y n-2 grados de libertad en el denominador

4. Región Crítica

Para $\alpha = 0.05$, en la tabla F se encuentra el valor crítico de la prueba:

$$F_{0.95,1,68} = 3.892$$



5. Cálculos

Tabla N° 12

Análisis de Varianza para los datos del estrés laboral en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Cooperativa Credicoop Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	2195,205	1	2195,205	38,952	,000 ^b
	Residuo	3832,281	68	56,357		
	Total	6027,486	69			

a. Variable dependiente: Rendimiento laboral

b. Predictores: (Constante), Estrés laboral

El Anova muestra una Sig. de 0.000, resultado que indica que para nuestra investigación el modelo de regresión lineal simple elegido para los trabajadores de la cooperativa CREDICOOP Arequipa de la ciudad de Juliaca, es totalmente válido con un nivel de significancia al 5% y de margen de error y un 95% de nivel de confianza.

Coeficientes^a

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	70,249	7,069		9,937	,000
	Estrés laboral	-,719	,115	-,603	-6,241	,000

a. Variable dependiente: Rendimiento laboral

Donde:

Variable dependiente es: Rendimiento Laboral

Variable independiente es: Estrés Laboral

Los resultados obtenidos son:

$$\beta_0 = \text{Constante} = 70.249$$

$$\beta_1 = \text{Estrés laboral} = -0.719$$

Por consiguiente el modelo de regresión lineal simple es el siguiente.

$$\hat{Y} = 70.249 - 0.719X_1 + \varepsilon_i$$

En relación con la prueba t de Student se obtuvo los presentes resultados:

Constante = 9.937

Estrés laboral = -6.241

El valor adquirido a través de la prueba t de Student nos señala que los coeficientes calculados para la constante y estrés laboral son estadísticamente diferentes de cero, lo que implica que el modelo se puede utilizar para el grupo de trabajadores de la cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca en el año 2017.

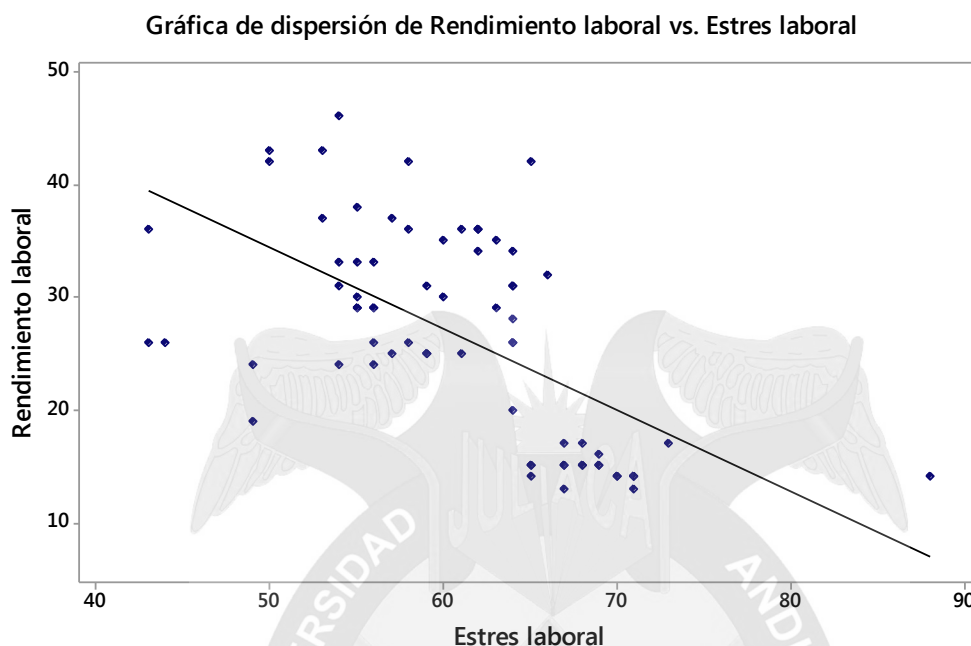
Con respecto a la Hipótesis alterna, el análisis de regresión lineal simple nos permite señalar que existe influencia lineal directa del estrés laboral(X_1), en el rendimiento laboral(Y) en los trabajadores de la cooperativa CREDICOOP Arequipa de las agencias de la ciudad de Juliaca, conforme a los resultados alcanzados encontramos un P valor de 0.000, el cual comprueba que el coeficiente de regresión lineal simple es significativo al 0.05, esto indica que $P = 0.000$ entonces $P = 0.000 < 0.05$ por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,603 ^a	,364	,355	7,507

a. Predictores: (Constante), Estrés laboral

FIGURA 10



FUENTE: Elaboración propia.

Se sabe que el índice de eficiencia del modelo aplicado resulta aceptable, en vista de que se ha logrado obtener un R^2 (R cuadrado) de 0.364. Así mismo R^2 lo cual permite realizar una explicación y predicción de las variables involucradas en nuestra investigación. Por consiguiente R^2 nos indica que la variable independiente (estrés laboral) explica el comportamiento de la variable dependiente (rendimiento laboral) en un 36.4%, para los trabajadores de la cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca en el año 2017.

6. Decisión

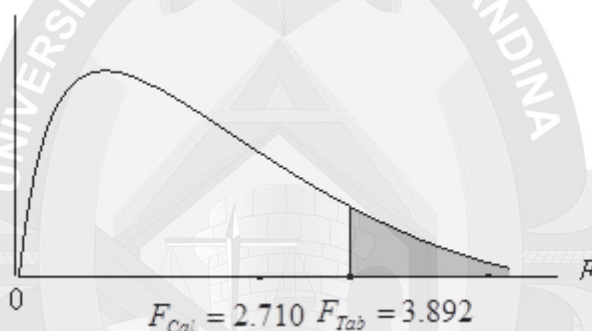
A un nivel de significación del 5% $F_{Cal} = 38.952$ cae en la región de rechazo, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y se concluye que el estrés laboral influye directamente de manera negativa en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca, en el año 2017.

Prueba de Hipótesis Específica 1

1. Planteamiento de la hipótesis

Hipótesis nula (H_0): La sobrecarga laboral no influye directamente en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa Credicoop Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca.

Hipótesis alterna (H_a): La sobrecarga laboral influye directamente en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa Credicoop Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca.



2. Cálculos

TABLA 13

Análisis de Varianza para los datos de la sobre carga laboral en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Cooperativa Credicoop Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca

ANOVA^a

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	230,970	1	230,970	2,710	,104 ^b
Residuo	5796,516	68	85,243		
Total	6027,486	69			

a. Variable dependiente: rendimiento laboral

b. Predictores: (Constante), Sobre carga laboral

El resultado del Anova nos muestra una Sig. de 0.104, con lo que se deduce para esta investigación el modelo de regresión lineal simple elegido para los trabajadores de la cooperativa CREDICOOP Arequipa de la ciudad de Juliaca no es válido con un nivel de

significancia al 5% y de margen de error y un 95% de nivel de confianza.

Coefficientes^a

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	33,488	4,395		7,620	,000
	Sobre carga laboral	-,890	,540	-,196	-1,646	,104

a. Variable dependiente: rendimiento laboral

Donde:

Variable dependiente es: Rendimiento Laboral

Variable independiente es: Sobrecarga laboral

Los resultados adquiridos son:

$$\beta_0 = \text{Con tante} = 33.488$$

$$\beta_1 = \text{Sobre carga laboral} = -0.890$$

Por consiguiente el modelo de regresión lineal simple es:

$$\hat{Y} = 33.488 - 0.890X_1 + \varepsilon_i$$

Referente a la prueba t de Student se ha obtenido los presentes resultados:

$$\text{Constante} = 7.620$$

$$\text{Sobre carga laboral} = -1.646$$

La prueba t de Student nos indica que los coeficientes calculados para la constante es estadísticamente diferente de cero y para la sobrecarga laboral es mayor $P=0.104$, el cual representa el modelo no es utilizable para el grupo de trabajadores.

Lo concerniente a la Hipótesis alterna, el análisis de regresión lineal simple, se señala que no existe influencia directa de la sobrecarga laboral(X_1), en el rendimiento laboral (Y) en los

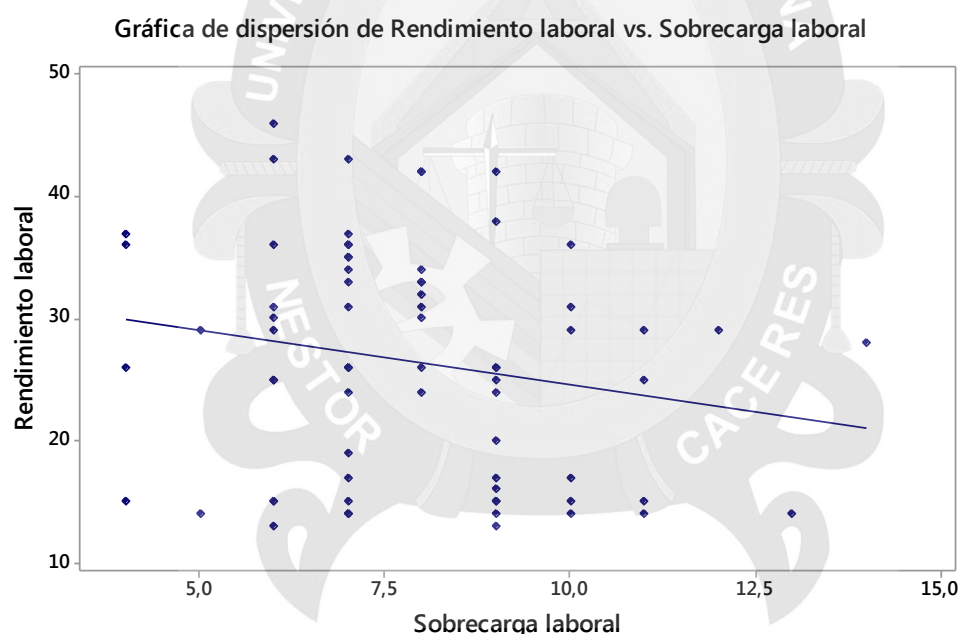
trabajadores, según al resultado logrado encontramos un P valor de 0.104, el cual determina que el coeficiente de regresión lineal simple no es significativo al 0.05, significando que $P = 0.104$ entonces $P = 0.104 > 0.05$ por ende se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,196 ^a	,038	,024	9,233

a. Predictores: (Constante), Sobrecarga laboral

FIGURA 11



FUENTE: Elaboración propia

Se conoce que el índice de eficiencia del modelo aplicado resulta aceptable, habiéndose obtenido un R^2 (R cuadrado) de 0.038. Es más, el R^2 nos admite efectuar una explicación y predicción de las variables. Por consiguiente mediante R^2 se predice que la variable independiente (Sobrecarga laboral) explica favorablemente el comportamiento de la variable dependiente (Rendimiento laboral) en un 3.8%, para los trabajadores.

3. DECISION

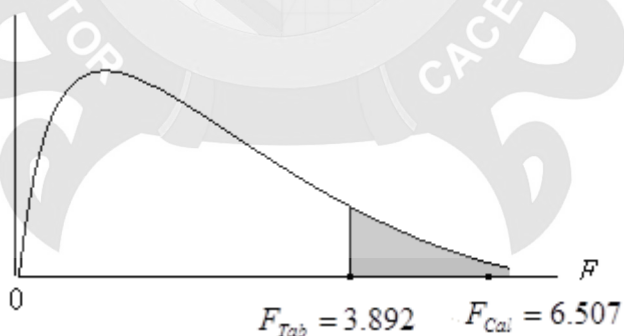
A un nivel de significación del 5% $F_{Cal} = 2.710$ cae en la región de aceptación, por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna y se concluye que la sobrecarga laboral no influye directamente en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca, en el año 2017.

Prueba de Hipótesis Específica 2

1. Planteamiento de la hipótesis

Hipótesis nula (H_0): La exigencia laboral no influye directamente en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa Credicoop Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca.

Hipótesis alterna (H_a): La exigencia laboral influye directamente en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa Credicoop Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca.



2. Cálculos

TABLA 14

Análisis de Varianza para los datos de la exigencia laboral en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Cooperativa Credicoop Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca

ANOVA^a

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	526,375	1	526,375	6,507	,013 ^b
Residuo	5501,110	68	80,899		
Total	6027,486	69			

a. Variable dependiente: Rendimiento laboral

b. Predictores: (Constante), Exigencia Laboral

El estadístico de Anova nos arroja una Sig. de 0.013, resultado que señala que para nuestra investigación el modelo de regresión lineal simple elegido para los trabajadores, es permitido con un nivel de significancia al 5%. De margen de error y confiabilidad de 95 %.

Coefficientes^a

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	37,831	4,576		8,268	,000
	Exigencia Laboral	-1,212	,475	-,296	-2,551	,013

a. Variable dependiente: Rendimiento laboral

Donde:

Variable dependiente es: Rendimiento laboral

Variable independiente es: Exigencia laboral

Los resultados logrados son:

$$\beta_0 = \text{Con tante} = 37.831$$

$$\beta_1 = \text{Exigencia laboral} = -1.212$$

Por consiguiente el modelo de regresión lineal simple es el siguiente.

$$\hat{Y} = 37.831 - 1.212X_1 + \varepsilon_i$$

Respectivamente la prueba t de Student se ha conseguido los siguientes resultados:

Constante = 8.286

Exigencia laboral = -2.551

De los resultados obtenidos, el estadístico de prueba t de Student nos muestra que los coeficientes calculados para la constante y la exigencia laboral son estadísticamente diferentes de cero, por lo que el modelo es utilizable para el grupo de trabajadores.

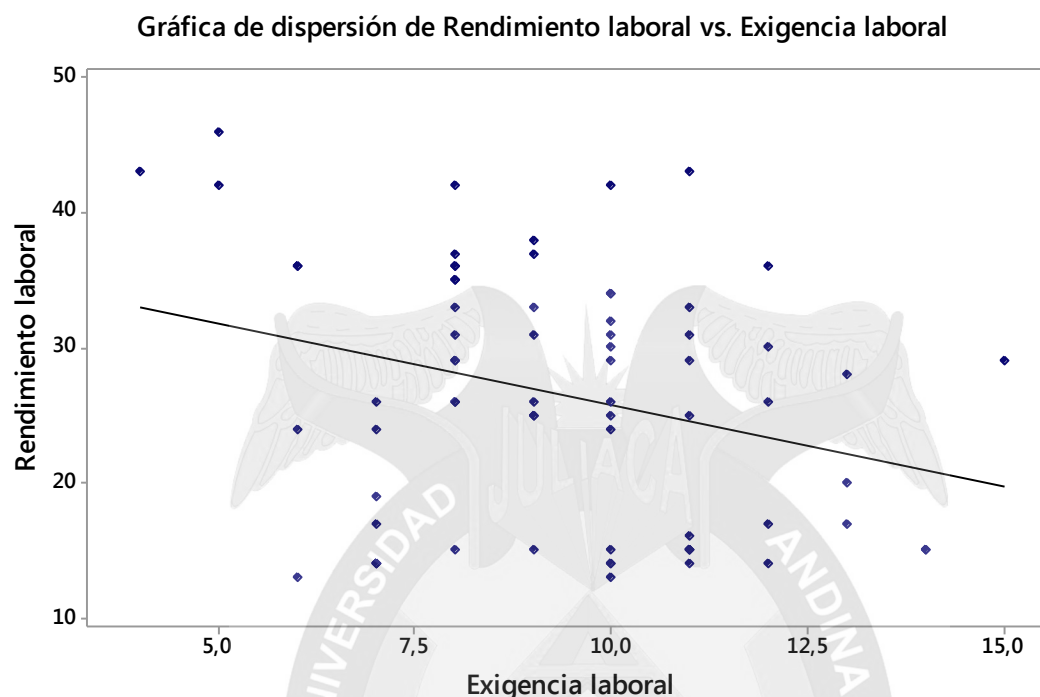
Para la Hipótesis alterna, el análisis de regresión lineal simple se precisa que existe influencia directa de la exigencia laboral (X_1), en el rendimiento laboral (Y) en los trabajadores, en el resultado obtenido se encuentra un P valor de 0.013, lo cual comprueba que el coeficiente de regresión lineal simple es significativo al 0.05, esto implica que $P = 0.013$ entonces $P = 0.013 < 0.05$ por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,296 ^a	,087	,074	8,994

a. Predictores: (Constante), Exigencia Laboral

FIGURA 12



FUENTE: Elaboración propia.

Al conocerse que el índice de eficiencia del modelo aplicado resulta admisible, pues que se ha obtenido un R^2 (R cuadrado) de 0.087. Así mismo R^2 nos permite efectuar una explicación y predicción de ambas variables. Consiguientemente R^2 se demuestra que la variable independiente (Exigencia laboral) revela el comportamiento de la variable dependiente (Rendimiento laboral) en un 8.7%, para los trabajadores.

3. Decisión

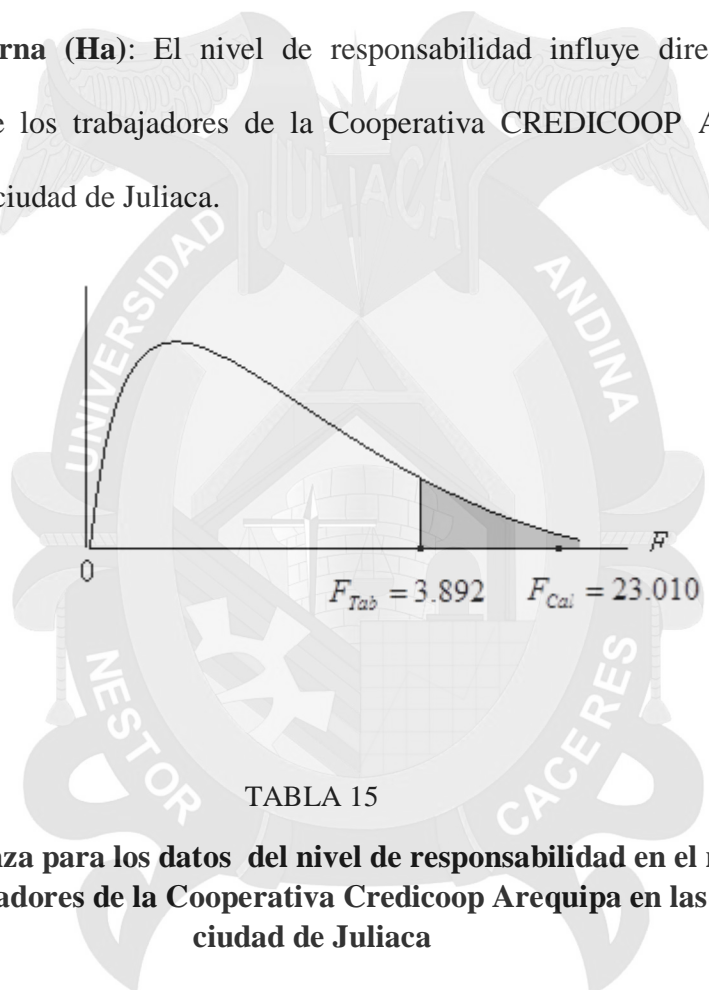
A un nivel de significación del 5% $F_{Cal} = 6.507$ cae en la región de rechazo, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y se concluye que la exigencia laboral influye directamente en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca.

Prueba de Hipótesis Específica

1. Planteamiento de hipótesis

Hipótesis nula (H_0): El nivel de responsabilidad no influye directamente en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca.

Hipótesis alterna (H_a): El nivel de responsabilidad influye directamente en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca.



2. Cálculos

TABLA 15

Análisis de Varianza para los datos del nivel de responsabilidad en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Cooperativa Credicoop Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1523,928	1	1523,928	23,010	,000 ^b
	Residuo	4503,558	68	66,229		
	Total	6027,486	69			

a. Variable dependiente: Rendimiento laboral

b. Predictores: (Constante), Nivel de responsabilidad

El estadístico de Anova arroja una Sig. de 0,000, consecuencia nos explica que para la presente investigación el modelo de regresión lineal simple elegido para los trabajadores, es admitido con un nivel de significancia al 5%. De margen de error y un 95 % de confiabilidad.

Coefficientes^a

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	48,240	4,638		10,400	,000
	Nivel de responsabilidad	-2,287	,477	-,503	-4,797	,000

a. Variable dependiente: Rendimiento laboral

Donde:

Variable dependiente es: Rendimiento Laboral

Variable independiente es: Nivel de responsabilidad

Los resultados obtenidos son:

$$\beta_0 = \text{Constante} = 48.240$$

$$\beta_1 = \text{Nivel de responsabilidad} = -2.287$$

De manera tal que el modelo de regresión lineal simple es el siguiente:

$$\hat{Y} = 48.240 - 2.287X_1 + \varepsilon_i$$

En relación con la prueba t de Student se ha conseguido los siguientes resultados:

$$\text{Constante} = 10.400$$

$$\text{Nivel de responsabilidad} = -4.797$$

El resultado de la prueba t de Student nos precisa que los coeficientes calculados para la constante y el nivel de responsabilidad son diferentes de cero estadísticamente, por ello se concluye que el modelo es apto para el grupo de trabajadores.

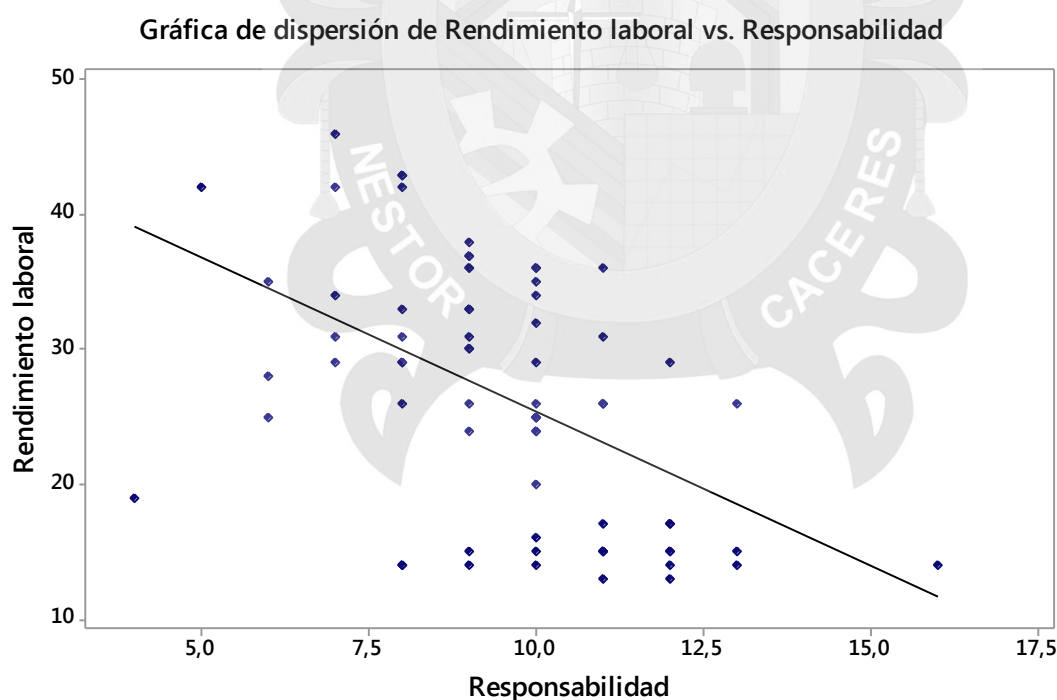
Para la hipótesis alterna, el análisis de regresión lineal simple nos indica que existe influencia directa del nivel de responsabilidad (X_1), en el rendimiento laboral (Y) en los trabajadores, con el resultado obtenido se sabe que el P valor es 0.000, con lo que se fija que el coeficiente de regresión lineal simple es significativo al 0.05, esto implica que $P = 0.000$ entonces $P = 0.000 < 0.05$ de manera que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,503 ^a	,253	,242	8,138

a. Predictores: (Constante), Nivel de responsabilidad

FIGURA 13



FUENTE: Elaboración propia.

Cabe indicar que el índice de eficiencia del modelo aplicado resulta admisible, puesto que se ha obtenido un R^2 (R cuadrado) de 0.253. De igual forma R^2 aprueba efectuar una explicación y predicción de las variables. Por consiguiente R^2 nos señala que la variable independiente (nivel de responsabilidad) explica el comportamiento de la variable dependiente (Rendimiento laboral) en un 25.3%, para los trabajadores.

3. Decisión

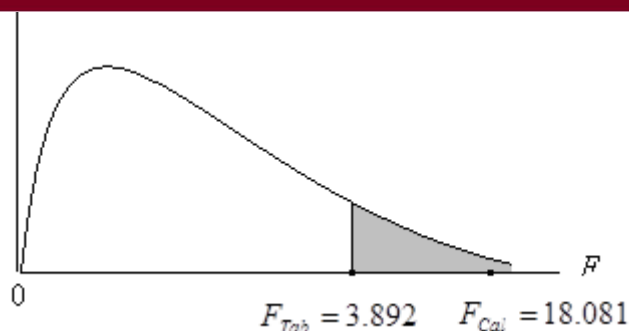
Con un nivel de significación del 5% $F_{cal} = 23.010$ cae en la región de rechazo, por consiguiente se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y se concluye que el nivel de responsabilidad influye directamente en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca.

Prueba de Hipótesis Específica 4

1. Planteamiento de la hipótesis

Hipótesis nula (H_0): Las condiciones de trabajo no influyen significativamente en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca.

Hipótesis alterna (H_a): Las condiciones de trabajo influyen significativamente en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca.



2. Cálculos

TABLA 16

Análisis de Varianza para los datos de las condiciones de trabajo en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Cooperativa Credicoop Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1266,076	1	1266,076	18,081	,000 ^b
	Residuo	4761,410	68	70,021		
	Total	6027,486	69			

a. Variable dependiente: Rendimiento laboral

b. Predictores: (Constante), Condiciones de trabajo

El estadístico de Anova nos arroja un Sig. de 0.000, lo cual explica que para la presente tesis el modelo de regresión lineal simple seleccionado para los trabajadores, es válido con un nivel de significancia al 5%. De margen de error y de confiabilidad de 95 %.

Coefficientes^a

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	48,258	5,217		9,250	,000
	Condiciones de trabajo	-1,240	,292	-,458	-4,252	,000

a. Variable dependiente: Rendimiento laboral

Donde,

Variable dependiente es: Rendimiento Laboral

Variable independiente es: Condiciones de trabajo

Los resultados alcanzados son:

$$\beta_0 = \text{Constante} = 48.258$$

$$\beta_1 = \text{Condiciones de trabajo} = -1.240$$

Por consiguiente el modelo de regresión lineal simple es:

$$\hat{Y} = 48,258 - 1.240X_1 + \varepsilon_i$$

Referente a la prueba t de Student se ha obtenido los presentes resultados:

$$\text{Constante} = 9.250$$

$$\text{Condiciones de trabajo} = -4.252$$

La prueba t de Student nos indica que los coeficientes calculados para la constante y las condiciones de trabajo son estadísticamente diferentes de cero, el cual señala que el modelo es apto para el grupo de trabajadores.

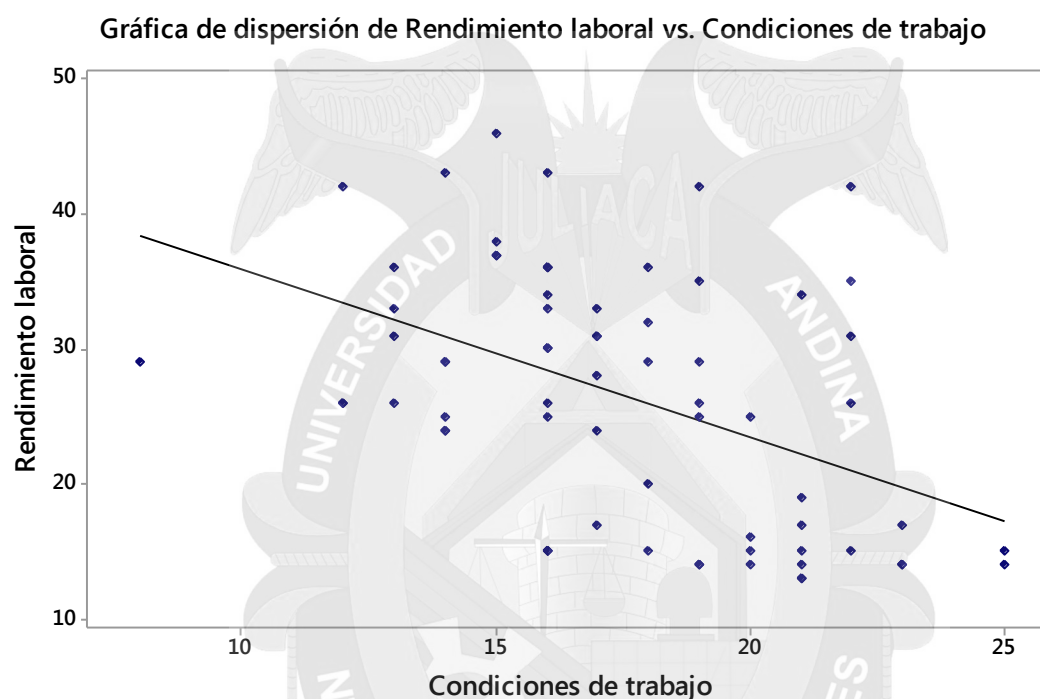
Para la Hipótesis alterna, el análisis de regresión lineal simple permite señalar que existe influencia directa de las condiciones de trabajo(X_1), en el rendimiento laboral (Y) en los trabajadores, conforme al resultado obtenido se sabe que el P valor de 0.000, lo cual afirma que el coeficiente de regresión lineal simple es significativo al 0.05, esto implica que $P = 0.000$ entonces $P = 0.000 < 0.05$ de manera que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,458 ^a	,210	,198	8,368

a. Predictores: (Constante), Condiciones de trabajo

FIGURA 14



Cabe indicar que el índice de eficiencia del modelo aplicado resulta admisible, puesto que se ha obtenido un R^2 (R cuadrado) de 0.210. Así mismo R^2 permite realizar una explicación y predicción de las variables. Por consiguiente R^2 nos permite preciar que la variable independiente (condiciones de trabajo) revela el comportamiento de la variable dependiente (Rendimiento laboral) en un 21.0%, para los trabajadores.

3. Decisión

Con un nivel de significación del 5% $F_{Cal} = 18.081$ cae en la región de rechazo, por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y se determina que las

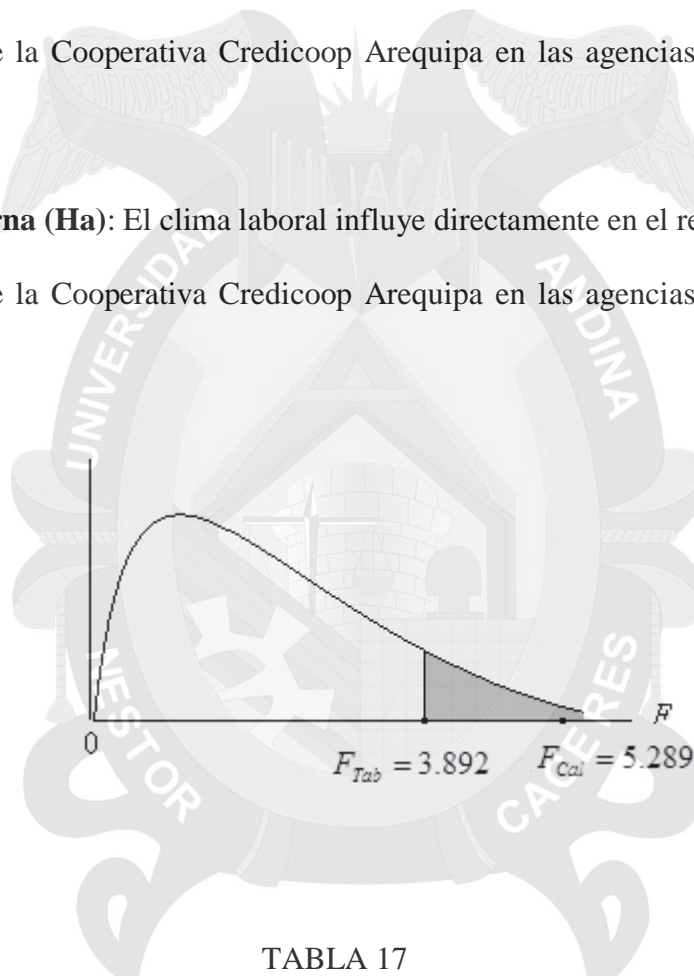
condiciones de trabajo influyen directamente en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca.

Prueba de Hipótesis Específica 5

1. Hipótesis

Hipótesis nula (H_0): El clima laboral no influye directamente en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa Credicoop Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca.

Hipótesis alterna (H_a): El clima laboral influye directamente en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa Credicoop Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca.



2. Cálculos

TABLA 17

Análisis de Varianza para los datos del clima laboral en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Cooperativa Credicoop Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	434,985	1	434,985	5,289	,025 ^b
	Residuo	5592,500	68	82,243		
	Total	6027,486	69			

a. Variable dependiente: Rendimiento laboral

b. Predictores: (Constante), Clima laboral

El estadístico de Anova nos arroja un Sig. de 0,025, cabe indicando que para nuestra tesis el modelo de regresión lineal simple seleccionado para los trabajadores de la cooperativa CREDICOOP Arequipa de la ciudad de Juliaca, es totalmente válido con un nivel de significancia al 5% y de margen de error un 95% de nivel de confianza.

Coefficientes^a

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	37,207	4,786		7,774	,000
	Clima laboral	-,646	,281	-,269	-2,300	,025

a. Variable dependiente: Rendimiento laboral

Donde:

Variable dependiente es: Rendimiento Laboral

Variable independiente es: Clima laboral

Los resultados conseguidos son:

$$\beta_0 = \text{Constante} = 37.207$$

$$\beta_1 = \text{Clima laboral} = -0.646$$

Respectivamente el modelo de regresión lineal simple es el siguiente:

$$\hat{Y} = 37.207 - 0.646X_1 + \varepsilon_i$$

Respecto a la prueba t de Student se ha obtenido los resultados:

$$\text{Constante} = 7.774$$

$$\text{Condiciones de trabajo} = -2.300$$

La prueba *t* de Student señala que los coeficientes calculados para la constante y el clima laboral son diferentes de cero estadísticamente, lo que significa que el modelo es apto para el grupo de trabajadores.

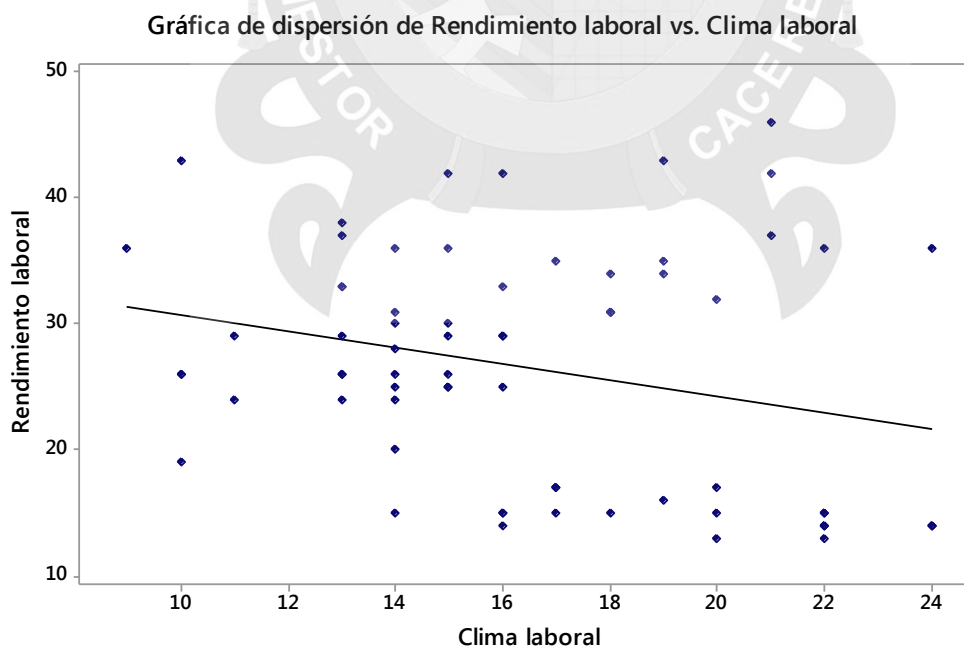
Para la Hipótesis alterna, en el análisis de regresión lineal simple se señala que existe influencia directa del clima laboral (X_1), en el rendimiento laboral (Y) de los trabajadores, de este resultado se conoce que el P valor de 0.025, que determina que el coeficiente de regresión lineal simple es significativo al 0.05, expresando que $P = 0.025$ entonces $P = 0.025 < 0.05$ por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,269 ^a	,072	,059	9,069

a. Predictores: (Constante), Clima laboral

FIGURA 15



FUENTE: Elaboración propia.

Cabe indicar que el índice de eficiencia del modelo aplicado resulta admisible, puesto que se ha obtenido un R^2 (R cuadrado) de 0.072. Así mismo R^2 permite realizar una explicación y predicción de las variables. Por consiguiente R^2 indicando que la variable independiente (clima laboral) manifiesta el comportamiento de la variable dependiente (Rendimiento laboral) en un 7.2%, para los trabajadores.

3. Decisión

Con nivel de significación del 5% $F_{Cal} = 5.289$ cae en la región de rechazo, por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y se finiquita que el clima laboral influye directamente en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca.

4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En el resultado obtenido en el presente trabajo de investigación, con respecto a la variable independiente (estrés laboral) y la variable dependiente (rendimiento laboral), se demuestra que el estrés laboral influye de manera negativa en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca, debido a que existe mala planificación en la carga de tareas, exceso de carga laboral, en otro momento se tiene tareas aburridas y rutinarias, miedo a ser despedidos por no tener estabilidad laboral, demasiada responsabilidad, falta de reconocimiento, incluso probables burlas, intimidaciones y acoso de todo tipo por parte de sus compañeros de trabajo, y sus superiores, por lo que se corrobora con lo manifestado por Trujillo y García (2007) que el estrés es la respuesta física y emocional estimulada en el ser humano por una situación física, psicológica o social que produce inseguridad y la no adaptación a los cambios, es decir se libera un estímulo que se denomina estresor de tal

magitud que produce tensión, de esta manera se prepara el cuerpo y la mente para enfrentar los hechos; siendo dañino para el ser humano y puede alterar el organismo, lo que conllevaría a la enfermedad física y mental e incluso llevar a la muerte.

Con respecto a los resultados obtenidos entre la dimensión sobrecarga laboral y la variable rendimiento, se precisa que no influye la sobrecarga laboral en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca, lo cual tiene coherencia y sustento con el aporte de Araujo (2015, éxito y superación personal), la sobrecarga laboral se produce cada vez entendiendo que tenemos muy poco tiempo disponible para un nivel de trabajo muy alto, lo que nos obliga a trabajar más allá de nuestras horas extraordinarias habituales. La sobrecarga de trabajo puede ser perjudicial para los trabajadores, ya que causa estrés y mucha presión, además hay que tener en cuenta el hecho de que reduce el tiempo de recuperación física entre los días laborables. En tal sentido, los trabajadores deben establecer prioridades, así como controlar las emociones, delegar el trabajo a otros, organizar y planificar el trabajo; fundamentalmente eliminar trabajos innecesarios.

Según Weisenger (2015) precisa que el trabajo a presión es una situación en la que el trabajador percibe que su desempeño dependerá de algo muy importante en el proceso de cumplimiento de las tareas asignadas. La presión en el centro de trabajo implica sentimientos de ansiedad y a veces temor a equivocarse muchas cosas. Es habitual creer y sentir presión durante una presentación ante un cliente o en una entrevista de trabajo, esto afecta a los estímulos internos del ser humano. En el presente trabajo de investigación se corrobora con los resultados de la dimensión exigencia laboral y variable rendimiento, se sabe que la exigencia laboral afecta directamente en el rendimiento de

los trabajadores, lo cual se relaciona bastante con la ansiedad y el temor a las equivocaciones en el desempeño de sus funciones.

Con respecto a la dimensión nivel de responsabilidad y el rendimiento, el resultado obtenido nos indica que el nivel de responsabilidad influye directamente en el rendimiento de los trabajadores, ello implica que algún trabajador tiene equipos de trabajo a su cargo, definitivamente están sometidos a un alto nivel de responsabilidad. Los trabajadores que necesitan mantener una permanente y absoluta concentración durante largos períodos de tiempo, o quienes reciben reclamos de manera constante pueden agotarse mentalmente y terminar estresados a causa del trabajo y esto afecta en su rendimiento laboral.

Es muy importante las condiciones de trabajo en una empresa, para que el personal mejore el nivel de productividad, es tarea de la empresa brindarle el ambiente y los recursos necesarios para el desarrollo de sus tareas los cuales no sólo favorecerán a la organización, sino que también propiciarán el crecimiento profesional de los empleados, la motivación y el compromiso. En los resultados alcanzados en la dimensión condiciones de trabajo y rendimiento laboral, en este caso las malas condiciones de trabajo afecta en el rendimiento laboral, siendo uno de los factores más desfavorables en el mejor desenvolvimiento al cumplir sus funciones.

Finalmente, para Chiavenato (2007) el clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades. Este aporte



tiene relación con los resultados obtenidos respecto a la dimensión clima laboral y el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca, donde se precisa que el clima laboral desfavorable afecta en el rendimiento de los trabajadores.



CONCLUSIONES

Con los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, se ha arribado a las siguientes conclusiones:

1. En lo referente al objetivo general de esta investigación, al realizar la prueba de hipótesis, previa selección del estadístico de prueba se obtiene que $F_{calculada} > F_{tabular}$ ($F_{cal} = 38.952 > F_{tab} = 3.892$) con un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$ y según los resultados obtenidos encontramos un P valor de 0.000, lo cual estipula que el coeficiente de regresión lineal simple es significativo al 0.05, esto significa que $P = 0.000$ entonces $P = 0.000 < 0.05$ por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, en tal sentido se concluye que: El estrés laboral influye directamente de manera negativa en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en las Agencias de la ciudad de Juliaca, en el año 2017.
2. En lo que respecta al objetivo específico 1, mediante la prueba de hipótesis planteada y previa selección del estadístico de prueba se obtiene que $F_{calculada} < F_{tabular}$ ($F_{cal} = 2.710 < F_{tab} = 3.892$) con un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$ y con el resultado obtenido en el software encontramos un P valor de 0.104, lo cual determina que el coeficiente de regresión lineal simple no es significativo al 0.05, esto significa que $P = 0.104$ entonces $P = 0.104 > 0.05$ por lo tanto se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, con lo que se concluye que la sobrecarga laboral no influye directamente en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca, en el año 2017.
3. Referente al objetivo específico 2, se ha realizado la prueba de hipótesis, previa selección del estadístico de prueba se obtiene que $F_{calculada} > F_{tabular}$ ($F_{cal} = 6.507 > F_{tab} = 3.892$) con

un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$ y según resultados logrado en el software hallamos un P valor de 0.013, lo cual estipula que el coeficiente de regresión lineal simple es significativo al 0.05, significando que $P = 0.013$ entonces $P = 0.013 < 0.05$ por consiguiente se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por tal razón se concluye que la exigencia laboral influye directamente en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca.

4. En lo relativo al objetivo específico 3, se ha realizado la prueba de hipótesis, previa selección del estadístico de prueba se obtiene que $F_{calculada} > F_{tabular}$ ($F_{cal} = 23.010 > F_{tab} = 3.892$) con un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$ y con el resultado obtenido en el software hallamos un P valor de 0.000, el cual estipula que el coeficiente de regresión lineal simple es significativo al 0.05, esto significa que $P = 0.000$ entonces $P = 0.000 < 0.05$ por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, con lo que se concluye que el nivel de responsabilidad influye directamente en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca.
5. En lo concerniente al objetivo específico 4, se ha realizado la prueba de hipótesis, previa selección del estadístico de prueba se obtiene que $F_{calculada} > F_{tabular}$ ($F_{cal} = 23.010 > F_{tab} = 3.892$) con un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$ y con el resultado obtenido hallamos un P valor de 0.000, lo cual estipula que el coeficiente de regresión lineal simple es significativo al 0.05, significando que $P = 0.000$ entonces $P = 0.000 < 0.05$ por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo que se toma la decisión que las condiciones de trabajo influyen directamente en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca.



6. Finalmente, referente al objetivo específico 3, se ha realizado la prueba de hipótesis, previa selección del estadístico de prueba se obtiene que $F_{calculada} > F_{tabular}$ ($F_{cal} = 5.289 > F_{tab} = 3.892$) con un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$ y con el resultado obtenido el software hallamos un P valor de 0.025, lo cual establece que el coeficiente de regresión lineal simple es significativo al 0.05, esto significa que $P = 0.025$ entonces $P = 0.025 < 0.05$ por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, con lo se concluye que el clima laboral influye directamente en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca.

RECOMENDACIONES

Al finalizar el presente trabajo de investigación, se ha llegado a las siguientes recomendaciones:

1. A los funcionarios de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca a fin de que puedan diseñar planes de mejoramiento para la prevención del estrés laboral, puesto que las causas están más claras, y coincidentemente existe en todos los casos una elevada exigencia laboral, presión en el entorno de trabajo, condiciones de trabajo inapropiadas, ello ocasionada por un elevado grado de responsabilidad. Con esta combinación de factores disminuyen la productividad y rendimiento laboral de los trabajadores.
2. A los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca, por propia cuenta eviten el estrés, ya que el manejo del estrés laboral engloba todas aquellas recomendaciones que tienen por objeto mantener bajo control las situaciones de estrés en el entorno laboral, así como aquellas prácticas saludables que muy bien ayudan a minimizar sus consecuencias en nuestro organismo.
3. Al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas para que realice las gestiones ante las autoridades universitarias para la dotación de un presupuesto previo un plan de prevención del estrés que beneficie a los docentes, trabajadores administrativos y estudiantes de la Facultad.
4. Al Director de la Escuela Profesional de Administración y Marketing, para que promueva charlas acerca de la prevención de los factores negativos del estrés laboral que afectan en el rendimiento de sus actividades académicas y ello conlleva a una rutina peligrosa cuando se inserten al espacio laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación, Introducción a la metodología científica* (5ª. ed.), Caracas - Venezuela, EPISTEME, C.A. [Versión PDF]. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION
- Bedoya, J. (2012). *Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa de la empresa pública Correos del Ecuador*. Tesis para optar el título de Psicólogo Industrial, Facultad de Ciencias Psicológicas, Universidad Central de Ecuador, Ecuador – Quito. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/1848>
- Cano, A. (2012). ESTRÉS, *Como aprender a superarlo* (1ª. ed.). Barcelona, [Versión PDF]. Recuperado de <https://latam.casadellibro.com/libro-estres/9788475567952/2036977>
- Castellanos, L. (2014). *Administración de Recursos Humanos*. Recuperado de <http://luiscastellanos.wordpress.com>
- Cervantes y Contreras, (1999), *Estrés laboral de las enfermeras del área de emergencia del hospital Loayza. Tesis facultad de enfermería. UNMS. Lima* [revista electrónica, consultado 10/12/2017]. Recuperado de <http://www.com.pe/inves/salud.eco/enfermeria.unms0003.thm>
- Dalziel, M., Cubeiro, J. y Fernández, G. (1996). *Las competencias: clave para una gestión integrada de los recursos humanos*. Madrid: Editorial Deusto S.A. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=1259>



Chavarrato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. (3.a ed.). México: MCGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A. de C.V

Desseler, G. (2011). *Administración de Recursos Humanos, Enfoque latinoamericano*. (5ª. ed.) PEARSON EDUCACIÓN, México. [Versión PDF].
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/.../0ee49930c54202fa9d631ebce4af2438.pdf>

Godoy. (2010). *Técnicas de Selección de Personal*. [Versión PDF]. Recuperado de <https://www.recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Cancinos-Andrea.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., y Bautista, P. (2010), *Metodología la Investigación*. (5.a Ed.), México DF, México: MCGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A. de C.V

Jiménez, C. (2008). *Metodología de la Investigación Tecnológica*. Recuperado de <http://www.slideshare.net/GestioPolis.com/metodologia-de-la-investigacion-tecnologica>.

Koontz, H.(2004). *Administración: Una perspectiva global y empresarial*. [Versión PDF]. Recuperado de biblioteca.soymercadorologo.com/.../Administración-14ed-Harold-Koontz-Weihrich-y-Ca...

Kotter, J. (2011). *Liderar el cambio: Por qué fracasan los intentos de transformación*. [Versión PDF]. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/342941568/Guia-8-Kotter-John-2011-Liderar-El-Cambio>

Marín, R. (1976) Valores, objetivos y actitudes en educación. [Versión PDF]. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/44564222_Valores_objetivos_y_actitudes_en_educacion_Ricardo_Marin_Ibanez

Mondy, R. y Noe, R. (2005). *Administración de recursos humanos*. (9.ª ed.) México. Editorial

Pearson Educación de México, S.A. de C.V. [Versión PDF]. Recuperado de
https://www.academia.edu/13319770/Administracion_de_recursos_humanos_9na_edicion_-_Wayne_Mondy_Robert_Noe

Mondy, R. (2015). *Administración de Recursos Humanos*. [Versión PDF].
<https://www.freelibros.org/administracion/administracion-de-recursos-humanos-11va-edicion-r-wayne-mondy.html>

Navarra, M. (1999). *Guía estrés, salud y competitividad- Mutua Navarra*. Recuperado de:
www.mutuanavarra.es/Portals/0/Documentos/MN_guiaestres.p.

Organización Internacional del Trabajo (2016), *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*, (1ª. Ed.)
Ginebra 22, Suiza. [Versión PDF].
http://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_466549/lang--es/index.htm

Rodriguez. (2002). *Administración de Personal*. [Versión PDF]. Recuperado de
www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico.../Administracion_de_personal.pdf

Robbins, S. (2004), *Comportamiento Organizacional*, México, pearson Prentice Hall.
(Versión PDF). Recuperado de: <https://www.virtual.urbe.edu/tesispub/0092836/cap02>

Robbins, S. y Judge, T. (2009), *Comportamiento Organizacional*, (13ª. ed.) México,
PEARSON EDUCACIÓN (Versión PDF). Recuperado de:
https://psiqueunah.files.wordpress.com/.../comportamiento-organizacional-13a-ed-_n...

Robbins, S. y Coulter, M. (2010), *Administración*, (10ª. ed.) México, PEARSON
EDUCACIÓN (Versión PDF). Recuperado de:



biobiblioteca.uima.edu.pe/.../Administracion%20-%20Robbins%20%20%20Counter%20-

...

Selye, H. (1936). *El estrés o síndrome general de adaptación*. Recuperado de <https://evaluacioninstitucional.idoneos.com/345577/>

Típula, M. (2001). *Estrés en enfermeras y su relación con la satisfacción del paciente respecto a la atención recibida*. HR "MNB" – Puno 2001. Tesis. Facultad de Enfermería UNA-PUNO.

Valderrama, S. (2015) *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*, (2ª. Ed.), Lima Perú, Editorial San Marcos EIRL.

Vara Horna, A. (2008) *la tesis de maestría en educación. Una guía para obtener el grado de maestro y no desistir en el intento*, (tomo I.). Lima Perú: Editorial INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN USMP SRL.

Vara Horna, A. (2012) *Desde la Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Desde la idea inicial hasta la sustentación*, (3ª. Ed.). Lima Perú: Editorial INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN USMP SRL.



ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

**ESTRÉS LABORAL EN EL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA CREDICOOP AREQUIPA EN
LAS AGENCIAS DE LA CIUDAD DE JULIACA, EN EL AÑO 2017**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cómo influye el estrés laboral en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa Credicoop Arequipa de las agencias de la ciudad de Juliaca, en el año 2017?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿De qué manera influye la sobrecarga laboral en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa Credicoop Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca? 	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Establecer la influencia del estrés laboral en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa Credicoop Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca, en el año 2017.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Precisar el grado de influencia de la sobrecarga laboral en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa Credicoop Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca. 	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>El estrés laboral influye directamente en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa Credicoop Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca, en el año 2017.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - La carga sobrecarga laboral influye directamente en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa Credicoop 	<p>A. VARIABLE INDEPENDIENTE:</p> <p>Estrés Laboral</p> <p><u>DIMENSIONES E INDICADORES</u></p> <p>Sobre carga laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trabajo fuera de horario normal. - Volumen y ritmo de trabajo. - Designación de tareas inapropiadas. - Trabajo extra horaria en casa. <p>Exigencia laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> - Auto exigencia en su trabajo. - Exceso de trabajo. - Trabajo a presión. - Dificultad en la resolución de problemas 	<p><u>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</u></p> <p>No experimental</p> <p><u>NIVEL DE INVESTIGACION</u></p> <p>Nivel descriptivo - correlacional.</p> <p><u>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</u></p> <p>Investigación enfoque cuantitativo, la lógica deductiva</p>



<ul style="list-style-type: none"> - ¿En qué medida influye la exigencia laboral en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa Credicoop Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca? - ¿Cómo influye el nivel de responsabilidad en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa Credicoop Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca? - ¿De qué manera influye las condiciones de trabajo en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa Credicoop Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca? - ¿Cómo influye el clima laboral en el rendimiento de los trabajadores de la 	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar el grado de influencia de la exigencia laboral en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa Credicoop Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca. - Medir el grado de influencia del nivel de responsabilidad en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa Credicoop Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca. - Identificar el grado de influencia de las condiciones de trabajo en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa Credicoop Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca. 	<p>Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La exigencia laboral influye directamente en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa Credicoop Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca. - El nivel de responsabilidad influye directamente en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa Credicoop Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca. - Las condiciones de trabajo influyen directamente en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa Credicoop Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca. 	<p>Nivel de responsabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participación en la toma de decisiones. - Autonomía restringida. - Confidencialidad. - Presión para resolución de problemas. <p>Condiciones de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ambiente de trabajo. - Iluminación del ambiente. - Suficientes materiales de trabajo. - Inestabilidad emocional. - Inadecuada remuneración. - Incentivos laborales. - Liderazgo inadecuado. <p>Clima laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> - Relaciones interpersonales. - Cooperación entre compañeros de trabajo. - Comunicación permanente entre compañeros de trabajo. - Apoyo permanente de sus superiores. - Identificación institucional. - Interacción en su equipo de trabajo. 	<p>POBLACIÓN:</p> <p>Está constituida por 70 trabajadores de la Cooperativa Credicoop Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca.</p> <p>TÉCNICA:</p> <p>Se utilizó la encuesta como técnica cuantitativa.</p> <p>INTRUMENTO:</p> <p>En el estudio se aplicó como instrumento el cuestionario</p>
---	---	--	---	--



<p>Cooperativa Credicoop Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Precisar el grado de influencia del clima laboral en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa Credicoop Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca 	<ul style="list-style-type: none"> - Las condiciones de trabajo influyen directamente en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa Credicoop Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca. 	<p>D. VARIABLE DEPENDIENTE:</p> <p>Rendimiento laboral</p> <p><u>DIMENSIONES E INDICADORES:</u></p> <p>Competencia laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento y preparación. - Experiencia laboral. - Iniciativa y autonomía. - Habilidades en el manejo de TIC. - Dirección de equipos de trabajo. - Identificación con los objetivos institucionales. - Manejo y resolución de conflictos interpersonales. <p>Motivación laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacitación especializada. - Reconocimiento laboral. - Incentivos por sobrecarga laboral. - Promoción de ascensos en el puesto de trabajo. 	
--	--	--	--	--



			- Promoción de las actividades recreativas (deportivas, culturales y otros).	
--	--	--	--	--

FUENTE: elaboración propia



CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Señor(a), el presente cuestionario de encuestas se realiza con fines de investigación académica, para determinar el nivel de estrés laboral en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa Credicoop Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca.

Por favor primero sírvase leer cuidadosamente las preguntas y luego marque con una "x" en el recuadro según la escala de valoración, la respuesta más apropiada que vea por conveniente.

ESCALA DE VALORACIÓN:

Nunca=1	Rara vez =2	Con frecuencia =3	Siempre =4
---------	-------------	-------------------	------------

ITEMS		ESCALA DE VALORACIÓN			
SOBRE CARGA LABORAL					
4. ¿Realiza Ud. trabajos relacionados a su cargo fuera del horario normal?	1	2	3	4	
5. ¿Con que frecuencia le estresa el volumen y ritmo de trabajo?	1	2	3	4	
6. ¿Realiza Ud. tareas inapropiadas en su centro de trabajo?	1	2	3	4	
7. ¿Realiza trabajos extra horarias en casa, relacionados a su cargo?	1	2	3	4	
EXIGENCIA LABORAL					
8. ¿Se siente Ud. Auto-exigido en su trabajo para cumplir sus funciones?	1	2	3	4	
9. ¿En su centro de labores existe exceso de trabajo para cumplir sus metas?	1	2	3	4	
10. ¿En su centro de labores existe trabajo a presión de parte sus superiores?	1	2	3	4	
11. ¿Para resolver un problema, tiene Ud. Muchas dificultades?	1	2	3	4	
NIVEL DE RESPONSABILIDAD					
12. ¿En su centro de trabajo participa Ud. en la toma de decisiones?	1	2	3	4	
13. ¿Siente Ud. que existe autonomía restringida para tomar alguna decisión?	1	2	3	4	
14. ¿Siente Ud. que existe confidencialidad con su trabajo?	1	2	3	4	
15. ¿Con que frecuencia ha sentido presión para resolver problemas?	1	2	3	4	
CONDICIONES DE TRABAJO					
16. ¿Se siente satisfecho con el ambiente de trabajo?	1	2	3	4	
17. ¿Existe buena iluminación del ambiente de trabajo?	1	2	3	4	
18. ¿Tiene suficientes materiales de trabajo?	1	2	3	4	
19. ¿En su centro de trabajo percibe Ud. que existe inestabilidad emocional?	1	2	3	4	
20. ¿Ud. está completamente de acuerdo con la remuneración que recibe por su trabajo?	1	2	3	4	
21. ¿En su centro de trabajo recibe incentivos laborales por su desempeño?	1	2	3	4	
22. ¿Percibe Ud. que existe un liderazgo inadecuado de los directivos en su centro de trabajo?	1	2	3	4	



CLIMA LABORAL				
23. ¿En su centro de trabajo percibe Ud. que existe buenas relaciones interpersonales?	1	2	3	4
24. ¿En su centro de trabajo percibe Ud. que existe bastante cooperación entre compañeros de trabajo?	1	2	3	4
25. ¿En su centro de trabajo percibe Ud. que existe una comunicación permanente entre compañeros de trabajo?	1	2	3	4
26. ¿En su centro de trabajo recibe Ud. apoyo permanente de sus superiores?	1	2	3	4
27. ¿Se siente Ud. identificado con la empresa donde labora?	1	2	3	4
28. ¿En su centro de trabajo existe buena Interacción con su equipo de trabajo?	1	2	3	4
COMPETENCIA LABORAL				
29. ¿En su centro de trabajo percibe Ud. que demuestran mucho conocimiento y preparación para resolver problemas?	1	2	3	4
30. ¿Considera importante la experiencia laboral en su centro de trabajo?	1	2	3	4
31. ¿En su centro de trabajo percibe Ud. que existe iniciativa y autonomía en su trabajo?	1	2	3	4
32. ¿Ha tenido Ud. problemas últimamente en el manejo de TIC?	1	2	3	4
33. ¿Existe una buena dirección de equipos de trabajo?	1	2	3	4
34. ¿Te sientes identificado con los objetivos institucionales?	1	2	3	4
35. ¿Estás preparado para el manejo y resolución de conflictos interpersonales?	1	2	3	4
MOTIVACIÓN LABORAL				
36. ¿Recibes capacitación especializada de acuerdo a tus funciones?	1	2	3	4
37. ¿En su centro de trabajo recibe Ud. reconocimientos por su trabajo?	1	2	3	4
38. ¿En su centro de trabajo recibe Ud. incentivos por sobrecarga laboral?	1	2	3	4
39. ¿En su centro de trabajo los directivos promocionan ascensos en el puesto de trabajo?	1	2	3	4
40. ¿En su centro de trabajo los directivos promocionan actividades recreativas (deportivas, culturales y otros)?	1	2	3	4

FUENTE: Elaboración propia.